



APÊNDICE I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº ____/2025

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/2025

1. DO INSTRUMENTO E SUA FORMA DE UTILIZAÇÃO

1.1. O presente Índice de Medição de Resultados (IMR) tem por finalidade estabelecer critérios objetivos de avaliação do desempenho da contratada na execução contratual, com definição em bases compreensíveis, tangíveis e comprováveis subsidiando o pagamento proporcional aos resultados efetivamente alcançados, conforme os princípios da Eficiência e da Economicidade, dispostos expressamente na **Lei nº 14.133/2021**.

1.2. O IMR, previsto na Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2021¹, trata-se de instrumento destinado à aferição da qualidade da prestação dos serviços, na qual há a possibilidade de glosa (desconto) caso os serviços executados pela CONTRATADA não produzam os resultados esperados, ou não seja atendida a qualidade esperada pela contratação.

1.3. As partes contratantes declaram ciência das condições estipuladas no IMR e da possibilidade de que, durante a execução dos serviços, haverá glosa caso os serviços não sejam executados ou sejam executados com qualidade inferior a esperada para a contratação, conforme critérios e resultados previstos neste instrumento.

1.4. O IMR deverá ser preenchido e assinado pelo Fiscal do Contrato de forma mensal, junto com o Relatório de Fiscalização do Contrato, para efeito de recebimento provisório e deverá ao final ser assinado pelo preposto da Contratada antes do recebimento definitivo e efetivo pagamento.

1.5. O prazo para envio do IMR preenchido e assinado pelo Fiscal do Contrato será de até 2 (dois) dias úteis após o envio de relatório mensal contendo o detalhamento dos serviços realizados pela CONTRATADA, nos termos do item 12.6 do Termo de Referência. Caso tal prazo seja ultrapassado, subentende-se que o serviço foi prestado em conformidade com as exigências estipuladas, não sendo mais possível a aplicação de glosa pela parcela executada.

1.6. A CONTRATADA poderá recorrer da avaliação realizada em até 2 (dois) dias úteis após o seu recebimento, direcionando sua irrisignação por e-mail ou outro meio de comunicação cabível ao Gestor do Contrato, apresentando as justificativas pelas quais não concorda com a avaliação realizada, podendo o Gestor, em conjunto com o Fiscal do Contrato, reconsiderar a glosa aplicada em até 3 (três) dias úteis.

1.7. O IMR não exclui a aplicação de outros mecanismos de gestão e fiscalização contratual. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis

¹ Recepcionado pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.



previstos nos indicadores, serão aplicadas as sanções contratuais cabíveis, junto à possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE.

2. DOS CRITÉRIOS PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

2.1. Os serviços serão avaliados com base na Tabela 1, que classifica as ocorrências reprováveis durante a execução dos serviços, para fins de glosa, junto com a respectiva pontuação, a qual segue uma escala de gradação de acordo com sua reprovabilidade, dentro de uma escala de 1 (um) a 5 (cinco) pontos:

TABELA 1: Descrição das ocorrências reprováveis durante a execução dos serviços			
Nº	Descrição	Incidência	Pontuação
1	Deixar de apresentar preposto no início da contratação ou deixar de indicar substituto por ocasião de sua ausência ou desligamento.	Por ocorrência	1
2	Deixar de apresentar garantia da execução por ocasião do início da contratação, ou deixar de atualizá-la por ocasião de renovação ou alteração contratual.	Por ocorrência	5
3	Atrasar o início da prestação dos serviços contratação	Por dia de atraso	3
4	Deixar de creditar Vale Transporte dentro do prazo solicitado pelo Contratante.	Por dia de atraso	5
5	Deixar de emitir relatório sobre o fornecimento do Vale-Transporte (VT) no prazo de 7 (sete) dias úteis, quando solicitado (TR – 3.5)	Por ocorrência	1
6	Deixar de estornar ou reembolsar créditos remanescentes de vales não utilizados, quando solicitado (TR – 3.6.2)	Por ocorrência	1
7	Deixar de fornecer canais de comunicação disponíveis e atualizados, com no mínimo 03 (três) contatos de referência para resposta imediata. (TR - 3.8.1)	Por ocorrência	3
8	Deixar de comunicar no prazo de 24 (vinte e quatro) horas quaisquer irregularidades que inviabilizem a conclusão da solicitação, quer parcial ou total (TR - 3.8.2).	Por ocorrência	5
9	Deixar de responder no prazo de 48 (quarenta e oito) horas quaisquer questões advindas dos serviços contratados (TR - 3.8.3).	Por ocorrência	3
10	Deixar de atender a contato telefônico por meio de Central de Atendimento em prazo superior a 3 (três) minutos, salvo justificativa fundamentada. (TR – 8.18.2)	Por ocorrência	1
11	Deixar de emitir Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização.	Por ocorrência	5

2.2. Para efeito de recebimento provisório, será avaliado pelo Fiscal do Contrato a quantidade de ocorrências incorridas pela CONTRATADA, sendo ao final realizado o somatório de pontos de acordo com pontuação especificada para cada ocorrência descrita na Tabela 1.



2.3. O total de pontos somados pelas ocorrências descritas na Tabela 1 será convertido em desconto sobre o valor total da fatura, de acordo com o percentual de desconto por pontos somados descrito na Tabela 2, abaixo:

TABELA 2: Conversão do percentual para desconto	
Pontuação	Percentual de Desconto
Até 4 pontos	Não incide desconto sobre o valor total da fatura.
De 5 a 7 pontos	Desconto de 4% sobre o valor total da fatura
De 8 a 10 pontos	Desconto de 6% sobre o valor total da fatura
De 11 a 14 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura
Acima de 14 pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura
1ª reincidência acima de 10 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura
2ª reincidência acima de 10 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura e sanções cabíveis
3ª reincidência acima de 10 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura e rescisão contratual

2.4. Terminado o mês da prestação dos serviços, após o recebimento do relatório mensal, a fiscalização autorizará a emissão da Nota Fiscal/Fatura para pagamento, informando da existência de ajuste no pagamento por meio da apresentação à Contratada do Relatório de Ocorrências, conforme modelo exemplificativo abaixo:

Relatório de Ocorrências – Empresa Contratada:	
Contrato nº: / Processo Adm. nº:	
Mês de apuração: mm/aaaa	
Descrição	Pontuação
Total de Pontos no mês	