

**APENSO V**  
**IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

**1. INFORMAÇÕES GERAIS**

Segundo Anexo I da Instrução Normativa nº 05/17 do Ministério do Planejamento, o Instrumento de Medição de Resultados – IMR é o mecanismo que define, em bases comprehensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

**2. OBJETIVO**

2.1 O objetivo principal do IMR é aferir a prestação do serviço com a qualidade necessária ao alcance dos objetivos da contratação.

2.2 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

**3. FORMA DE AVALIAÇÃO**

3.1 Definição das situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, com atribuição de descontos no valor do pagamento devido.

3.2 A meta a ser atingida pela empresa é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade (FQ) = 100%, para que receba integralmente a remuneração pelos serviços prestados.

3.3 O IMR será implementado a partir da data de assinatura do contrato, cabendo ao fiscal técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

3.4 Ao final de cada período avaliativo, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade, em que constará, devidamente fundamentado, o fator de qualidade (FQ) obtido pela empresa no período.

3.5 A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA poderá, em até 03 (três) dias úteis, apresentar justificativas à ocorrência apontadas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

**4. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS**

4.1. Serão consideradas como situações que caracterizam o não atingimento do objetivo pela CONTRATADA:

- a. Deixar de atender à solicitação de fornecimento de lanche enviada por e-mail nos prazos estipulados em contrato: 48 (quarenta e oito) horas para eventos até 150 (cento e cinquenta) pessoas; 72 (setenta e duas) horas para os eventos com mais de 150 (cento e cinquenta) pessoas, e 08 (oito) horas de antecedência nos casos excepcionais devidamente justificados;
- b. Entregar o lanche em endereço diverso do especificado no e-mail de solicitação;
- c. Promover entregas com atraso superior a 15 (quinze) minutos ou entregar com antecedência maior a 30 (trinta) minutos;
- d. Fornecer alimentos e bebidas em número inferior à proporção mínima definida no contrato: 10 (dez) alimentos e 400 ml por pessoa, à exceção do Kit Lanche, cuja bebida será um suco individual de 200ml;
- e. Deixar de observar a quantidade e variedade mínima de alimento e bebida exigidos para cada tipo de cardápio, considerando inclusive se os tipos e sabores/recheios dos itens entregues conferem com os do pedido;
- f. Deixar de substituir, em até 30 (trinta) minutos contados da solicitação, os produtos entregues em desacordo com o pedido ou com vícios e imperfeições;
- g. Deixar de apresentar as sugestões de cardápio na periodicidade estipulada no contrato;
- h. Deixar de fornecer o Kit Lanche individual montado e/ou embalado;
- i. Fornecer utensílios e vasilhames amassados, com manchas ou trincas e em proporção diversa da prevista em contrato;
- j. E qualquer outra responsabilidade disposta na cláusula 16 do termo de referência.

4.2 Cada situação elencada no item 4.1 será considerada uma ocorrência para fins de pontuação.

## **5. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO**

5.1 O sistema de pontuação corresponde a quantidade de ocorrências no período avaliativo.

5.2 A soma do resultado da pontuação acumulada pela empresa durante o período avaliativo definirá o conceito por ela recebido: bom, regular ou ruim.

5.3 No início de cada mês subsequente, a empresa receberá do fiscal técnico um relatório com as ocorrências registradas e com o conceito final obtido.

5.4 As ocorrências são dispostas em cinco níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação, um fator de qualidade e um conceito, conforme tabela abaixo:

Ocorrências	Nota	Fator de Qualidade	Conceito
0 ocorrências	10,0	100%	Excelente
1 – 3 ocorrências	9,5	95%	Muito bom
4 – 7 ocorrências	9,0	90%	Bom
8 – 15 ocorrências	8,0	80%	Regular
16 ou mais ocorrências	7,00	70%	Insatisfatório

## 6. DA FAIXA DE AJUSTE DO PAGAMENTO

6.1 A faixa de ajuste no pagamento será definida com base na pontuação total atingida pela empresa no período avaliativo, conforme tabela abaixo:

Pontuação	Pagamento/ Desconto
10 pontos	Recebe valor total da fatura
9,5 – 9,9	Desconto de 2,5% sobre valor total da fatura
9,0 – 9,4	Desconto de 5% sobre valor total da fatura
8,0 – 8,9	Desconto de 10% sobre valor total da fatura
7,0 – 7,9	Desconto de 15% sobre valor total da fatura

6.2 Havendo desconto, a cobrança será realizada na nota fiscal correspondente ao mês avaliado.

6.3 O primeiro mês do contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela CONTRATADA.

6.4 A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

6.5 Se a quantia a ser deduzida exceder o valor da fatura referente ao mês do período avaliativo, a glosa será compensada no faturamento do mês subsequente.

## **7. DISPOSIÇÕES FINAIS**

7.1. Este instrumento define expectativa de serviços e responsabilidades entre a Procuradoria-Geral de Justiça e a empresa ..... , CNPJ nº ..... .

7.2. Todas as sanções previstas neste documento poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa; de acordo com subitem 18 do Termo de Referência.

Belo Horizonte, de 2025.

CONTRATANTE

CONTRATADA