



Nota Explicativa nº 013/2024, de 04 de Dezembro de 2024.

Assunto: Utilização do Instrumento de Medição de Resultado - IMR

Aos Senhores(as) Gestores (as), Fiscais e suplentes dos contratos oriundos das atas:

ARP 002/2024 – Telefonia Fixa

ARP 001/2023 – Telefonia Móvel

ARP 002/2023 – Gestão de Frota

1. O que é Instrumento de Medição de Resultados – IMR?

R: É o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento.

2. Qual o objetivo da utilização deste mecanismo de medição?

R: Tem como objetivo manter em elevados níveis de qualidade a prestação dos serviços.

3. Posso aplicar o IMR quando não previsto no Termo de Referência-TR?

R: Não. A aplicação do IMR deve estar prevista no Termo de Referência, onde constará uma tabela com as informações com seus indicadores, mecanismos de cálculos.

4. Para que serve o Instrumento de Medição de Resultados – IMR constante dentro do contrato?

R: É um importante aliado que pode ser utilizado pelo órgão a fim de aferir a qualidade dos serviços prestados, em conformidade com o previsto no TR.

5. Quando o fiscal deve utilizar o IMR?

R: Mensalmente, quando da realização dos atos pertinentes ao ateste para fins de recebimento dos serviços prestados no período de referência de faturamento.

6. Como o gestor pode aplicar os descontos para serviços não conformes de acordo com o Termo de Referência (TR) e os indicadores previstos utilizando o IMR?

R: Essa ferramenta permite que o gestor possa descontar o pagamento de serviços não prestados em conformidade com o Termo de referência – TR mensalmente, e cada indicador será computado uma única



vez dentro do período de referência. Ex.: O tempo de restabelecimento de atendimento.

7. Quando devo aplicar o IMR?

R: O contrato estabelece, no Termo de Referência, os mecanismos, prazos e regras para fins de aplicação do IMR.

O não atendimento do IMR e a consequente redução do valor a ser faturado não inibe a aplicação de eventuais penalidades previstas em contrato.

Qualquer dúvida ou necessidade de esclarecimento, favor entrar em contato com a SUCOR por meio do e-mail: sucor@seger.es.gov.br ou telefone: (27) 3636-5254.

Respeitosamente,

Subgerência de Serviços Corporativos
Gerência de Serviços Corporativos
Subsecretaria de Estado de Administração Geral
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

ANA VANESSA MESSIAS MELLO

SUBGERENTE SUB-FG

SUCOR - SEGER - GOVES

assinado em 04/12/2024 09:20:15 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 04/12/2024 09:20:15 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por ANA VANESSA MESSIAS MELLO (SUBGERENTE SUB-FG - SUCOR - SEGER - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2024-9JK9SL>