

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é um documento anexo ao contrato firmado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE que estabelece, de forma clara, tangível, objetivamente observável e comprovável, os níveis de qualidade esperados para a prestação dos serviços, bem como os ajustes de pagamento correspondentes, conforme previsto no ANEXO V-B da IN nº 05/2017.
- 1.2. A Fiscalização Técnica do contrato deve monitorar continuamente a execução do objeto e, quando necessário, utilizar o IMR para avaliar a qualidade dos serviços prestados. Com base nos indicadores estabelecidos, ajustes nos pagamentos devem ser realizados, e sanções contratuais apropriadas aplicadas, incluindo aquelas previstas no presente anexo, sempre que a contratada:
 - 1.2.1. não produzir os resultados acordados;
 - 1.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 1.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

2. FORMA DE APLICAÇÃO

- 2.1. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 2.2. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto realizada.
- 2.3. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 2.4. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 2.5. 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 previstos nos

indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

- 2.6. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação mensalmente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 2.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 2.8. A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a CONTRATADA aos respectivos ajustes no valor mensal. O somatório das glosas mensais fica limitado ao percentual de até 10% (dez por cento) das medições sobre o escopo apurado.
- 2.9. Independentemente da aplicação do IMR, a CONTRATADA estará sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.
- 2.10. Para efeito da aplicação do IMR, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível verificar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.
- 2.11. O IMR será disponibilizado por meio informatizado pela CONTRATANTE.
- 2.12. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

3.1. A seguir são apresentados os indicadores para aferição da qualidade dos serviços prestados.

INDICADOR I01	
ITEM	Pontualidade no atendimento do posto
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços nos horários estabelecidos pela CONTRATANTE
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: cada atraso ao assumir o posto ou saída antecipada, sem autorização formal da CONTRATANTE deve ser considerada como ocorrência.
Métrica	5 – Sem atrasos ou saídas antecipadas no período 4 – Até 5 ocorrências 3 – De 6 a 15 ocorrências 2 – De 16 a 20 ocorrências 1 – Acima de 20 ocorrências
Meta a cumprir	5 – Sem atrasos para assumir o posto e sem saídas antecipadas
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I02	
ITEM	Cobertura do posto
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços nas férias ou ausências sem dispensa formal da CONTRATANTE
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: cada dia de férias ou ausência sem substituição, sem dispensa formal da CONTRATANTE deve ser considerada como ocorrência.
Métrica	3 – Sem ocorrências no período 2 – Até 3 ocorrências 1 – Acima de 3 ocorrências
Meta a cumprir	3 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I03	
ITEM	Domínio do Procedimento Operacional Padrão do posto
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços em conformidade com os procedimentos estabelecidos
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada situação de descumprimento do Procedimento Operacional Padrão do posto deve ser considerada como ocorrência.
Métrica	3 – Sem ocorrências no período 2 – Até 3 ocorrências 1 – Acima de 3 ocorrências
Meta a cumprir	3 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I04	
ITEM	Capacitação da equipe
Finalidade	Garantir que os empregados tenham capacitação adequada para prestar os serviços nos postos de trabalho
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada empregado sem capacitação adequada deve ser considerado como ocorrência.
Métrica	3 – Toda a equipe capacitada 2 – 1 empregado sem capacitação adequada 1 – 2 ou mais empregados sem capacitação adequada
Meta a cumprir	3 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I05	
ITEM	Comportamento e polidez no atendimento
Finalidade	Garantir que os empregados mantenham os comportamentos e atitudes esperados na prestação dos serviços
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada comportamento inadequado durante a prestação dos serviços deve ser considerado como ocorrência.
Métrica	3 – Sem ocorrências no período 2 – Até 3 ocorrências no período 1 – Acima de 3 ocorrências no período
Meta a cumprir	3 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I06	
ITEM	Identificação e apresentação pessoal
Finalidade	Garantir a adequada apresentação e identificação dos empregados na prestação dos serviços
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada situação verificada com apresentação inadequada ou sem identificação deve ser considerada como ocorrência.
Métrica	5 – Sem ocorrências no período 4 – 1 ocorrência 3 – 2 ocorrências 2 – 3 - ocorrências 1 – 4 ou mais ocorrências
Meta a cumprir	5 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

4. MÉTODO DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

4.1. Considerando que a prestação de serviços pode estar sujeita a condições inesperadas e transitórias no período de apuração, será adotada a tolerância de 2 (dois) pontos para aplicação do dimensionamento.

4.2. O dimensionamento dos pagamentos será realizado como segue.

AVALIAÇÃO DO AJUSTE													
Metodologia	<p>A avaliação será feita a partir da soma da pontuação atribuída para cada um dos 8 indicadores, calculado conforme a fórmula:</p> $NOTA = I01 + I02 + I03 + I04 + I05 + I06$ <p>O cálculo do ajuste do valor mensal a ser pago será pela porcentagem aplicada de forma linear entre 100% e 90%, considerando a NOTA da avaliação. O percentual será calculado em relação aos valores mínimo e de tolerância, conforme indicado. Para NOTA entre o mínimo e o valor de tolerância, o percentual ficará entre 90 e 100%.</p> <table><tr><td>Nota máxima: 22</td><td>100%</td></tr><tr><td>Nota de tolerância: 20</td><td></td></tr><tr><td colspan="2"><hr/></td></tr><tr><td>NOTA</td><td>AJUSTE %</td></tr><tr><td colspan="2"><hr/></td></tr><tr><td>Nota mínima: 6</td><td>90%</td></tr></table> <p>O ajuste do valor mensal pelo IMR será realizado multiplicando o valor mensal de referência sobre o posto avaliado pelo percentual de AJUSTE, conforme a fórmula:</p> $Valor\ ajustado = truncar(Valor\ mensal\ de\ referência \times AJUSTE\% ; 2)$ <p>Exemplo:</p> <p>Avaliação mensal do posto: 3515-05 T.SEC 5x2 DIURNO SM Notas atribuídas: 3, 2, 2, 2, 3, 1 Valor mensal do posto: R\$ 6.245,73 Nota mínima: 6 Nota tolerância: 20</p> $NOTA = 3 + 2 + 2 + 2 + 3 + 1 = 13$ $AJUSTE\% = 90\% + \left(\frac{13-6}{20-6}\right) * 10\% = 95,00\%$ $Valor\ ajustado = 95,00\% \times 6.245,73 = \textbf{R\$ 5.933,44}$	Nota máxima: 22	100%	Nota de tolerância: 20		<hr/>		NOTA	AJUSTE %	<hr/>		Nota mínima: 6	90%
Nota máxima: 22	100%												
Nota de tolerância: 20													
<hr/>													
NOTA	AJUSTE %												
<hr/>													
Nota mínima: 6	90%												

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 5.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, e é parte integrante do contrato decorrente deste Instrumento Convocatório, celebrado para prestação de serviços continuados de Apoio Administrativo e Operacional.
- 5.2. A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços, com qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

Assinatura da CONTRATANTE

Assinatura da CONTRATADA