



ANEXO 1-C – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Serão considerados os seguintes índices de redução percentual para a avaliação do desempenho da CONTRATADA, aplicados mensalmente.

Indicadores
1. Qualificação 2. Normas de Conduta 3. Uniformes e Crachás 4. Assiduidade e Pontualidade 5. Reposição de Mão de Obra 6. Acompanhamento diário e mensal 7. Cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS 8. Pagamento de Salários e Benefícios 9. Zelo ao patrimônio 10. Execução dos Serviços

Item	Descrição		
Finalidade	Garantir o adequado atendimento às demandas do BCB.		
Meta a cumprir	Entre 54 e 60 pontos		
Instrumento de medição	Atribuição de pontuação conforme abaixo: a) 3 pontos – Excelente b) 2 pontos – Bom c) 1 ponto – Regular d) 0 ponto – Insuficiente		
Forma de acompanhamento	Relatório Elaborado pelo Fiscal Técnico.		
Periodicidade	Mensal		
Mecanismo de cálculo	Indicador	Peso da Avaliação	Pontuação Máxima
	1 a 4	1	12
	5 a 6	2	12
	7 a 10	3	36



BANCO CENTRAL DO BRASIL

2

	Pontuação Máxima da Avaliação	60
Início de vigência	Data da vigência indicada no contrato.	
Faixas de ajuste no pagamento mensal	Faixa de Pontuação	Percentual de Desconto
	54 a 60	0%
	48 a 53	2%
	41 a 47	3%
	31 a 40	5%
	18 a 30	10%
Sanções	Poderá ser considerada como inexecução parcial do contrato, caso sejam observados, no decorrer de um ano: a. Um conceito péssimo; b. Dois conceitos ruins; c. Três conceitos insatisfatórios; Além das sanções previstas neste termo e na legislação, ensejará a rescisão contratual unilateral qualquer uma das seguintes ocorrências: a) Desconto de 10% por mais de três vezes durante a vigência inicial do contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação; b) Pontuação abaixo de 18 pontos; c) Pontuação inferior a 40 pontos por três meses consecutivos.	
Observações	Independentemente dos conceitos obtidos pela CONTRATADA, a Fiscalização poderá propor a abertura de processo administrativo sempre que achar procedente, nos termos do contrato e da legislação aplicável vigente. A incidência dos descontos acima sobre o faturamento mensal não prejudica a aplicação de penalidades a que a empresa estiver sujeita pelo não cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, nos termos previstos em lei. Este instrumento de Medição de Resultado será utilizado para nortear decisão de prorrogação contratual.	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS INDICADORES AVALIADOS

Indicador 1: Qualificação	Pontos
----------------------------------	---------------



BANCO CENTRAL DO BRASIL

3

Os serviços são executados por funcionários qualificados de acordo com o estabelecido no Termo de Referência e desempenham de forma satisfatória as atividades específicas de cada área.	3
Os serviços são executados por funcionários qualificados de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, porém, as atividades são executadas de forma razoável.	2
Os serviços são executados por funcionários qualificados de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, porém, as atividades são executadas de forma insatisfatória.	1
Os serviços são executados por funcionários com qualificação precária, havendo prejuízo na execução dos serviços	0

Indicador 2: Normas de Conduta	Pontos
Os serviços são executados por funcionários com postura profissional: são cordiais, guardam sigilo de assuntos dos quais venham a ter conhecimento. Não dão causa a conflitos, ou a boatos ou a confrontos com servidores ou outros prestadores de serviços e visitantes do BC. Possuem excelente relacionamento no ambiente de trabalho.	3
Os serviços são executados por funcionários com postura profissional: são cordiais, guardam sigilo de assuntos dos quais venham a ter conhecimento. Não dão causa a conflitos, e/ou a boatos, e/ou a confrontos com servidores ou outros prestadores de serviços e visitantes do BC. O relacionamento no ambiente de trabalho é bom, devido a ocorrência de ajustes pontuais na conduta dos colaboradores.	2
Os serviços são executados por funcionários com postura profissional: são cordiais, guardam sigilo de assuntos dos quais venham a ter conhecimento. Porém, dão causa a conflitos, e/ou a boatos e/ou a confrontos com servidores ou outros prestadores de serviços e visitantes do BC. Não possuem um bom relacionamento no ambiente de trabalho.	1
Os serviços são executados por funcionários com postura profissional inadequada: não são cordiais, e/ou não guardam sigilo de assuntos dos quais venham a ter conhecimento. Dão causa a conflitos, e/ou a boatos e/ou a confrontos com servidores ou outros prestadores de serviços e visitantes do BC. Não possuem um bom relacionamento no ambiente de trabalho.	0

Indicador 3: Uniformes e Crachás	Pontos
---	---------------



BANCO CENTRAL DO BRASIL

4

Uniformes completos conforme especificações. Uniformes limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional.	3
Uniformes incompletos, limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional.	2
Uniformes completos, contudo, rasgados, sujos ou amarrotados.	1
Uniformes incompletos, sujos e amarrotados. Funcionário portando roupas outras que não pertencente ao uniforme.	0

Indicador 4: Assiduidade e Pontualidade	Pontos
Os serviços são prestados regularmente, dentro do horário especificado e, não há postos vagos durante todo o expediente, assim como, também não há absenteísmo.	3
Os serviços são prestados regularmente, dentro do horário especificado. Contudo alguns postos ficam vagos durante o expediente. Não há absenteísmo.	2
Os serviços são prestados regularmente, dentro do horário especificado. Contudo, alguns postos ficam vagos durante o expediente. Também há alguns casos de absenteísmo.	1
Os serviços são prestados de modo irregular. Os postos de trabalho tanto ficam vagos por atrasos quanto por faltas dos colaboradores da CONTRATADA.	0

Indicador 5: Reposição de Mão de Obra	Pontos
A CONTRATADA garantiu a substituição dos funcionários ausentes, dentro do prazo previsto em contrato, evitando a interrupção dos serviços.	3
A CONTRATADA garantiu a substituição dos funcionários ausentes, fora do prazo previsto em contrato, mas evitou a interrupção dos serviços.	2
A CONTRATADA garantiu a substituição dos funcionários ausentes, fora do prazo previsto em contrato, mas não evitou a interrupção dos serviços.	1
A CONTRATADA não garantiu a substituição dos funcionários ausentes, dentro do prazo previsto em contrato, ocasionando a interrupção dos serviços.	0



BANCO CENTRAL DO BRASIL

5

Indicador 6: Acompanhamento semanais e mensal	Pontos
A CONTRATADA elabora os relatórios semanais e mensais completos, conforme especificado no Termo de Referência, e realiza acompanhamento das atividades, conforme planilhas e outros documentos estabelecidos pela FISCALIZAÇÃO	3
A CONTRATADA elabora os relatórios semanais e/ou mensais incompletos, porém, atende tempestivamente à solicitação da FISCALIZAÇÃO para correção das informações, sem prejuízo do serviço.	2
A CONTRATADA elabora os relatórios semanais e/ou mensais incompletos, e atende à solicitação da FISCALIZAÇÃO para correção das informações fora do prazo estabelecido, ocasionando prejuízo na execução de algum serviço.	1
A CONTRATADA elabora os relatórios semanais e/ou mensais incompletos, e não atende à solicitação da FISCALIZAÇÃO para correção das informações, ocasionando prejuízo na execução de algum serviço.	0

Indicador 7: Cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS na forma do Anexo VIII-B da IN 5/2017 SEGES do Ministério da Economia	Pontos
Cumprir com as obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS nos prazos determinados pela Legislação.	3
Cumprir com as obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS fora dos prazos determinados pela Legislação.	2
Cumprir parcialmente com as obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS nos prazos determinados pela Legislação.	1
Deixar de cumprir com as obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS.	0

Indicador 8: Pagamento de Salários e Benefícios na forma do Anexo VIII-B da IN 5/2017 SEGES do Ministério da Economia	Pontos
Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais e nas datas previstas.	3
Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam divergência de valores que são apontadas pelos funcionários e sanadas após a comunicação da FISCALIZAÇÃO.	2



BANCO CENTRAL DO BRASIL

6

Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam pelo menos um dia de atraso no mês.	1
Os pagamentos de salários e benefícios não são efetivados de acordo com os termos contratuais e nas datas previstas e apresentam mais de um dia de atraso no mês.	0

Indicador 9: Zelo ao patrimônio	Pontos
A CONTRATADA mantém o estoque de materiais, móveis, utensílios e equipamentos organizado e limpo, conforme estabelecido pela FISCALIZAÇÃO sem ocorrência de qualquer dano ao patrimônio do BCB.	3
A CONTRATADA mantém o estoque de materiais, móveis, utensílios e equipamentos organizado, porém, em decorrência do manuseio incorreto, é verificada a ocorrência de pequenos danos ao patrimônio do BCB, corrigidos e reparados tempestivamente pela CONTRATADA.	2
A CONTRATADA mantém o estoque de materiais, móveis, utensílios e equipamentos desorganizado, e/ou verifica-se a ocorrência de pequenos danos ao patrimônio do BCB, em decorrência do manuseio incorreto. A CONTRATADA corrige ou repara os danos fora do prazo estabelecido pela FISCALIZAÇÃO, prejudicando a execução dos serviços.	1
A CONTRATADA mantém o estoque de materiais, móveis, utensílios e equipamentos desorganizado, e/ou verifica-se a ocorrência de pequenos danos ao patrimônio do BCB, em decorrência do manuseio incorreto. A CONTRATADA não providencia e/ou retarda o reparo fora do prazo estabelecido pela FISCALIZAÇÃO, de forma injustificada, causando prejuízo na execução dos serviços.	0

Indicador 10: Execução dos serviços	Pontos
A CONTRATADA executou, no prazo determinado, o serviço / solicitação apontados pela FISCALIZAÇÃO.	3
A CONTRATADA executou, fora do prazo determinado, o serviço / solicitação apontados pela FISCALIZAÇÃO.	2
A CONTRATADA executou parcialmente o serviço / solicitação apontados pela FISCALIZAÇÃO.	1
A CONTRATADA não executou o serviço / solicitação apontados pela FISCALIZAÇÃO.	0



CONCEITO GLOBAL

O conceito global, relativo ao período de vigência do contrato, será obtido pela média dos valores dos redutores mensais apurados, sendo que o conceito obtido será transcrito para o eventual atestado de execução contratual a ser emitido pelo BCB, em favor da empresa, após o término do Contrato.