



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**HOSPITAL DE FORÇA AÉREA DE SÃO PAULO**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

**1- INTRODUÇÃO**

Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR de acordo com a IN SEGES/MPDG nº 05/2017. Este procedimento está vinculado ao contrato para prestação de serviços de teleatendimento, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

**2- FINALIDADE**

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução do contrato de prestação de serviços de teleatendimento.

A avaliação da Contratada se faz por meio da análise dos seguintes módulos:

Ocorrências tipo 01: Situações que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória;

Ocorrências tipo 02: Situações podem caracterizar interrupção na prestação do serviço e comprometer a rotina.

**3- SISTEMA DE PONTUAÇÃO**

Todas as ocorrências serão registradas, diariamente pelo Contratante, que notificará a Contratada através de relatório mensal, atribuindo pontos para as ocorrências segundo tabela abaixo:

<b>Indicadores</b>	<b>Pts</b>
Ocorrências tipo 01 – Situações que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória: a) Descumprir quaisquer atividades e exigências previstas no Termo de Referência; b) Deixar de indicar preposto; c) Deixar de entregar relatórios juntamente com as Notas Fiscais, referente a frequência dos funcionários e regularidade fiscal e trabalhista. d) Não manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação; e) Não qualificação/ atendimento / postura - Qualificação e habilitação inadequada da mão de obra disponibilizada pela Contratada; Falta de Seleção e preparação dos funcionários que irão prestar os serviços; Má conduta dos empregados da Contratada;	0,5 (por ocorrência)
Ocorrências tipo 02 – Situações que podem caracterizar interrupção na prestação do serviço e comprometer a rotina: a) Não realização dos serviços solicitados, previstos em Termo de Referência; b) Execução de serviços incompleta ou paliativa; c) Dano a equipamentos por imprudência ou imperícia;	1,0 (por ocorrência)

- |   |  |
|---|--|
| d) Atraso não justificado para início da realização dos serviços;<br>g) Insuficiência de mão de obra especializada, pessoal técnico e operacional para desenvolver todas as atividades previstas;<br>h) Atrasos/ausência no cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada segundo o contrato. |  |
|---|--|

#### 4- FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

A cada mês será apurado o somatório da pontuação decorrente dos registros de ocorrências até o presente momento. Essa soma servirá como base para que o Contratante aplique a glosa mensal, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma glosa, esta será aplicada em cima do valor apurado da fatura mensal.

Pontuação Acumulada	Ajuste
Até 3 pontos	Advertência, caso não tenha sido aplicado anteriormente durante a vigência do Contrato. Recebimento de 100% do valor da fatura de serviços;
De 4 a 8 pontos	Recebimento de 97% do valor da fatura de serviços (desconto de 3% do valor total da fatura);
De 9 a 13 pontos	Recebimento de 94% do valor da fatura de serviços (desconto de 6% do valor total da fatura);
De 14 a 18 pontos	Recebimento de 91% do valor da fatura de serviços (desconto de 9% do valor total da fatura);
Acima de 18 pontos	Recebimento de 90% do valor da fatura de serviços (desconto de 10% do valor total da fatura), além da obrigatoriedade de a Fiscalização do contrato solicitar penalidade contratual.

#### 5- OBSERVAÇÕES

As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste IMR, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços.

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.

O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

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.

São Paulo, datado conforme assinatura digital.

\_\_\_\_\_  
CLAUDIA VENTIMIGLIA GRAEFF Ten Cel Med  
Equipe de Planejamento da contratação

\_\_\_\_\_  
RILDO RINALDO DE ANDRADE Cel Med  
Ordenador de Despesas