



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
COMANDO MILITAR O LESTE
COMANDO DA 4ª REGIÃO MILITAR
(4º Distrito Militar / 1891)
REGIÃO MINAS DO OURO**

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1.** Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.2.** Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Edital 39/2023 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1.** Os serviços da CESSIONÁRIA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:
- 2.1.1.** Pagamento em dia da contraprestação mensal pactuada;
 - 2.1.2.** Atendimento aos parâmetros de higiene;
 - 2.1.3.** Permanência da contratada nos horários acordados;
 - 2.1.4.** Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante; e
 - 2.1.5.** Uniformes, EPIs e asseio no trabalho.
- 2.2.** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.2.1.** Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
 - 2.2.2.** A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- 2.3.** As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – Pagamento em dia da contraprestação mensal pactuada	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter em dia o pagamento da contraprestação mensal pactuada, por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU

Meta a cumprir	Manter em dia 100% das contraprestações mensais até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao recebimento da GRU
Instrumento de Medição	Registro do Fiscal do contrato (relatório ou documento equivalente)
Forma de Acompanhamento	Documentos: Relatórios de acompanhamento e comprovantes de pagamento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de dias de atraso registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir da assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<u>Sem ocorrências</u> = 20 Pontos <u>1 dia</u> = 16 Pontos <u>2 dias</u> = 12 Pontos <u>3 dias</u> = 8 Pontos <u>4 dias</u> = 4 Pontos <u>5 ou mais dias</u> = 0 Pontos
Observações	Nos casos em que a CEDENTE tenha corrido de alguma forma para o atraso no pagamento, não se aplicarão as faixas de ajuste supramencionadas.
INDICADOR 2 – Atendimento aos parâmetros de higiene	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar, os devidos cuidados com a higiene, conforme estabelecido no Termo de Referência
Meta a cumprir	Serviço executado dentro dos parâmetros mínimos de higiene estabelecidos em legislação
Instrumento de Medição	Observação <i>in loco</i>
Forma de Acompanhamento	Registro de ocorrências
Periodicidade	Semanal com registro mensal
Mecanismo de cálculo	Número de ocorrências de desrespeito aos parâmetros de higiene, por parte da Cessionária.
Início de Vigência	A partir da assinatura do Contrato

Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<u>Sem ocorrências</u> = 20 Pontos <u>1 ocorrência</u> = 16 Pontos <u>2 ocorrências</u> = 12 Pontos <u>3 ocorrências</u> = 8 Pontos <u>4 ocorrências</u> = 4 Pontos <u>5 ou mais dias</u> = 0 Pontos
Observações	-
INDICADOR 3 – Permanência da contratada nos horários acordados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar o atendimento do interesse público quanto ao serviço em comento.
Meta a cumprir	Cumprimento dos horários de funcionamento da barbearia conforme o estabelecido no Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Observação <i>in loco</i>
Forma de Acompanhamento	Registro de ocorrências
Periodicidade	Diária com registro mensal
Mecanismo de cálculo	Número de ocorrências
Início de Vigência	A partir da assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<u>Sem ocorrências</u> = 20 Pontos <u>1 ocorrência</u> = 16 Pontos <u>2 ocorrências</u> = 12 Pontos <u>3 ocorrências</u> = 8 Pontos <u>4 ocorrências</u> = 4 Pontos <u>5 ou mais dias</u> = 0 Pontos
Observações	Não se aplicará o reajuste no pagamento nos casos de faltas justificadas em razão de motivos de força maior, a serem comprovados pela Cessionária.
INDICADOR 4 – Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a eficiência com que o prestador atende aos chamados dentro do prazo hábil e assim, evitar que quaisquer impedimentos de cunho técnico no fornecimento da alimentação.
Meta a cumprir	Até 24 horas para atendimento e solução da ocorrência, contadas a partir da comunicação pela Cedente.
Instrumento de Medição	Contagem de tempo após a realização de cada chamado (e-mail) e/ou outro registro do chamado.

Forma de Acompanhamento	Registro de ocorrências
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Número de ocorrências
Início de Vigência	A partir da assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<u>Até 24 horas para o atendimento</u> = 20 Pontos <u>Entre 24 horas e 1 minuto até 48 horas</u> = 15 Pontos <u>Entre 48 horas e 1 minuto até 72 horas</u> = 10 Pontos <u>Entre 72 horas ou mais de atraso</u> = 0 Pontos
Observações	-

INDICADOR 5 – Uniformes, EPIs e Asseio no Trabalho

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir os padrões de qualidade, higiene e segurança aos funcionários da Cessionária e qualidade dos serviços prestados aos usuários.
Meta a cumprir	Nenhum apontamento durante o mês.
Instrumento de Medição	Verificação pelo fiscal em dias alternados no mínimo 1 (uma) vez por semana
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros físico ou eletrônico.
Periodicidade	Semanal com registro mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de vezes que foram apontadas inconformidades
Início de Vigência	A partir da assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	<u>Sem ocorrências</u> = 20 Pontos <u>1 ocorrência</u> = 16 Pontos <u>2 ocorrências</u> = 12 Pontos <u>3 ocorrências</u> = 8 Pontos <u>4 ocorrências</u> = 4 Pontos <u>5 ou mais dias</u> = 0 Pontos
Observações	-

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 91 a 100 pontos	0% da sobretaxa	0,00
De 81 a 90 pontos	20% da sobretaxa	0,20
De 71 a 80 pontos	40% da sobretaxa	0,40
De 61 a 70 pontos	60% da sobretaxa	0,60
De 51 a 60 pontos	80% da sobretaxa	0,80
Abaixo de 51 pontos	100% da sobretaxa mais multa	1,00 + verificar possibilidade de multa contratual após o devido processo administrativo

Valor devido mensal = Valor da Taxa Mensal + (Valor da Taxa Mensal x Fator de Ajuste de nível de serviço)

3.3. A avaliação abaixo de 51 pontos por três vezes motivará a rescisão do contrato.

4. CHECKLIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 - Pagamento em dia da contraprestação mensal pactuada	Sem ocorrências	20	
	1 dia de atraso	16	
	2 dias de atraso	12	
	3 dias de atraso	8	
	4 dias de atraso	4	
	5 ou mais dias de atraso	0	
2 - Atendimento aos parâmetros de higiene	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	
	5 ocorrências	0	
3 - Permanência da contratada nos horários acordados	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	

	5 ocorrências	0	
4 - Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante	Até 24 horas para o atendimento	20	
	Entre 24 horas e 1 minuto até 48 horas	15	
	Entre 48 horas e 1 minuto até 72 horas	10	
	Entre 72 horas ou mais de atraso	0	
5 - Uniformes, EPIs e asseio no trabalho	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	
	5 ocorrências	0	

Assinatura Preposto(a)	Assinatura Fiscal do Contrato