



ANEXO X - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

PREGÃO ELETRÔNICO SRRF02 7/2023

1 INFORMAÇÕES GERAIS

1.1 Definição: Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2 Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

1.3 Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

1.4 Apuração: Ao final de cada período de apuração (mensal), a fiscalização do contrato encaminhará ao funcionário encarregado da contratada as informações para emissão do documento de cobrança pelo valor ajustado e adoção das medidas recomendadas, se houver, ao setor administrativo da Contratante, para acompanhamento.

1.5 Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas no Termo de Referência.

2 CONDIÇÕES GERAIS

2.1 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos abaixo.

2.2 A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação (uniforme, crachás), pontualidade, disponibilidade e pagamento de salários, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3 O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4 Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.5 O IMR será implementado na data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal do contrato, auxiliado pelos Fiscais Setoriais dos locais onde estão sendo prestados os serviços, avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

3 DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

3.1 A empresa contratada deverá prestar o serviço dentro dos limites dos estabelecimentos elencados no Termo de Referência. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as seguintes regras de Medição de Resultado.

3.2 A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “bom”, “razoável”, “insatisfatório” e “péssimo” do quadro 2, conforme pontuação obtida de acordo com o quadro 1.

3.3 Serão três módulos distintos a serem avaliados formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:



DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS	
MÓDULO 1 – UNIFORMES	PONTOS DE 0 A 10
I – Ausência de algum dos itens do uniforme (inclusive calçado), não utilização de crachá, e ausência de itens do equipamento de proteção individual	10
II – Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido e etc) e utilização de vestuário que não faça parte do uniforme.	10
III – Falta de asseio pessoal	10
SOMA	30

DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS	
MÓDULO 2 – ASSIDUIDADE	PONTOS DE 0 A 10
I – Atraso para início da prestação do serviço, por período de até 30 (trinta) minutos, término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido e descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço).	10
II – Indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida cobertura) por um período superior a 30 (trinta) minutos e ausência contumaz do posto	10
III – Distrações, conversas, confraternizações que atrapalhem a execução do serviço.	10
Soma	30

DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS	
MÓDULO 3 – OBRIGAÇÕES TRABALHISTA	PONTOS DE 0 A 20
I – Pagamento de salários e benefícios dos empregados da Contratada nos prazos previstos em Lei.	10
II – Recolhimento de contribuições previdenciárias e depósitos de FGTS nos prazos previstos em lei.	10
Soma	40
TOTAL	100

Quadro 1: Descrição dos itens avaliados.

4. CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DOS ITENS AVALIADOS

4.1 Conforme a pontuação obtida serão aplicados os seguintes percentuais de desconto na fatura:

CONCEITO	FAIXA DE PONTUAÇÃO OBTIDA	PERCENTUAL DE DESCONTO
Bom	76 a 100	0%
Regular	51 a 75	2,5%
Insatisfatório	25 a 50	5%
Péssimo	00 a 25	10%

Quadro 2: Avaliação da Pontuação obtida.

4.2 Os serviços serão considerados insatisfeitos quando a pontuação indicar valor abaixo de 50 pontos.

4.3 O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.



4.4 A comunicação ao fiscal deverá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá a uma ocorrência, podendo haver registro de várias ocorrências na mesma data.

4.5 A forma de dimensionamento dos pagamentos seguirá as seguintes orientações:

4.5.1 Em cada módulo serão atribuídos pontos conforme Quadro 1.

4.5.2 A soma da pontuação constituirá a nota final da contratada.

4.5.3 No primeiro mês que a contratada obter pontuação que determine a aplicação de desconto, o mesmo não haverá e será objeto apenas de notificação, de modo a permitir aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

4.5.4 Nos meses que a contratada não obter o conceito “Bom”, poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços com pontuação igual ou inferior a 75. No caso de aceite da justificativa pela Contratante, mediante a comprovação da excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da contratada, não será aplicado o desconto na fatura.

4.5.5 Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:

4.5.5.1 Pontuação igual ou inferior a 25 pontos;

4.5.5.2 Desconto de 5% por mais de 10 vezes durante a vigência inicial do contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação;

4.5.5.3 Desconto de 5% por seis meses consecutivos.

Observação: Para o cômputo acima não será considerado o mês referido no item 4.3.

4.6 As sanções previstas no Edital, inclusive as de multa, poderão ser aplicadas concomitantemente com o desconto na fatura.

5 DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidade entre a Superintendência Regional da Receita Federal na Segunda Região Fiscal, CNPJ nº, e é parte integrante do contrato decorrente do Edital do Pregão Eletrônico SRRF02 nº/2023, celebrado para prestação de serviços continuados, de com dedicação exclusiva de mão de obra, a serem executados na Delegacia da Receita Federal do Brasil em Macapá e Inspeção da Receita Federal do Brasil em Santana.

5.2 Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, no intuito de, conjuntamente, proverem serviços de qualidade e com eficiência visando o interesse público.

5.3 A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

....., de de 20.....

CONTRATANTE
..... SRRF02

CONTRATADA
Nome da empresa