

## **ANEXO VI - MODELO DE IMR**

### **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, a fiscalização do contrato encaminhará ao preposto da contratada as informações para emissão do documento de cobrança pelo valor ajustado e adoção das medidas recomendadas, se houver, e ao setor administrativo da Contratante, para acompanhamento.

1.5. Sanções: Considerando que a aplicação de índices de desconto é um instrumento de gestão contratual, a Administração da Contratante poderá aplicar concomitantemente a este IMR, as penalidades previstas no Termo de Referência.

1.6. Glosas: Poderá haver glosas no pagamento mensal da contratada ao final da aplicação deste IMR, e ainda por descumprimento contratual conforme descrito nos itens 2.5 e 2.6 deste documento.

### **2. CONDIÇÕES GERAIS**

2.1. Fica estabelecido o presente Instrumento de Medição de Resultado – IMR, previsto no Termo de Referência, que tem por objeto avaliar constantemente a execução do contrato e aferir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em aplicação de penalidades, conforme prevê o edital, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação (uniforme, crachás), pontualidade, disponibilidade, pagamento de salários e benefícios e qualidade e agilidade na prestação dos serviços, 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 deverá cumprir satisfatoriamente com as obrigações contratuais descritas no edital e detalhadas nos indicadores de desempenho deste instrumento.

2.5. Nos casos de descumprimento contratual decorrente da ausência do posto de trabalho, por um ou mais dias, será aplicada glosa proporcional ao número de faltas, independentemente da aplicação dos indicadores deste Instrumento, que será calculada de acordo com a fórmula reproduzida abaixo:

*Valor por posto / (dividido por) dias corridos variáveis conforme o mês \* (multiplicado por) quantidade de faltas não cobertas*

2.6. O IMR será aceito pelo licitante quando do preenchimento da declaração de ciência do edital e implementado a partir da data de assinatura do contrato, cabendo aos Fiscais Técnico e Administrativo do contrato, auxiliado pelo setor onde estão sendo prestados os serviços, avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.7. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as seguintes regras de Medição de Resultado:

### **3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

3.1. A empresa contratada deverá prestar serviço de copeiragem para as Delegacias da Receita Federal do Brasil em Bauru, Campinas, Jundiaí, Limeira, Piracicaba, Presidente Prudente, São José dos Campos, Derat, CAC Santo Amaro, Defis e Derpf. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as regras previstas no presente Instrumento de Medição de Resultado.

3.2. A avaliação da qualidade do serviço prestado será feita com base na ocorrência de irregularidades durante prestação dos serviços. As irregularidades apuradas serão quantificadas por ocorrência e por posto.

3.3. Os itens avaliados serão distribuídos em quatro módulos, cada módulo com seu respectivo peso no cômputo geral de acordo com seu grau de importância. A pontuação final atingida pela empresa será aplicada na faixa de tolerância para apuração do valor do desconto a ser aplicado na fatura mensal.

3.4. A ocorrência de irregularidade será computada após comunicação do fiscal do contrato à empresa que se dará por notificação, e-mail ou mensagem de “whatsapp”.

3.5. A lista abaixo relaciona os exemplos mais comuns de ocorrências práticas das irregularidades que contrariam as obrigações descritas no edital e seus anexos. Esta lista é exemplificativa, sendo que as práticas que descumpram as obrigações previstas no Edital e seus anexos serão consideradas ocorrências para fins de cômputo da pontuação para aplicação deste IMR.

| Módulo 1 - Uniformes                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido, etc.)                                                         |
| Utilização de vestuário que não faça parte do uniforme                                                                                       |
| Não utilização de crachá                                                                                                                     |
| Falta de asseio pessoal                                                                                                                      |
| Ausência de itens do equipamento de proteção individual                                                                                      |
| Módulo 2 - Assiduidade                                                                                                                       |
| Atraso para início da prestação do serviço, por período de até 30 minutos                                                                    |
| Término da prestação de serviços antes do horário preestabelecido                                                                            |
| Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço)                                                                                        |
| Indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida cobertura, por um período superior a 30 minutos) |
| Ausência contumaz do posto                                                                                                                   |
| Distracões, Conversas, confraternizações que atrapalhem a execução do serviço                                                                |
| Módulo 3 - Execução dos Serviços                                                                                                             |
| Deixar de realizar as atividades descritas em sua respectiva CBO (Classificação Brasileira de Ocupações)                                     |
| Não atendimento das solicitações feitas pela fiscalização de contratos                                                                       |
| Não comunicação à Contratante de qualquer irregularidade acontecida durante a prestação dos serviços                                         |
| Módulo 4 - Obrigações Trabalhistas                                                                                                           |
| Falta de pagamento de salários dos empregados da Contratada nos prazos previstos em Lei                                                      |
| Falta de pagamento dos benefícios dos empregados da Contratada nos prazos previstos em Lei                                                   |
| Não recolhimento de contribuições previdenciárias nos prazos previstos em Lei                                                                |
| Atrasos e irregularidades nos depósitos de FGTS                                                                                              |
| Atrasos e irregularidades no pagamento e concessão de férias                                                                                 |
| Irregularidade nas contratações e rescisões                                                                                                  |
| Não realização de exame admissional, periódico e demissional                                                                                 |

#### 4. CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

4.1. De acordo com as ocorrências constatadas na execução do contrato e, considerando os pesos de cada módulo, a pontuação mensal da contratada será apurada de acordo com planilha abaixo:

| MÓDULO 1 – UNIFORMES          | Quantidade de ocorrências | PESO | PONTOS DA CONTRATADA |
|-------------------------------|---------------------------|------|----------------------|
| Total de aspectos inadequados | 0                         | 20   | 0                    |

| MÓDULO 2 – ASSIDUIDADE        | Quantidade de ocorrências | PESO | PONTOS DA CONTRATADA |
|-------------------------------|---------------------------|------|----------------------|
| Total de aspectos inadequados | 0                         | 20   | 0                    |

| Módulo 3 - Execução dos Serviços | Quantidade de ocorrências | PESO | PONTOS DA CONTRATADA |
|----------------------------------|---------------------------|------|----------------------|
| Total de aspectos inadequados    | 0                         | 30   | 0                    |

| <b>Módulo 4 - Obrigações Trabalhistas</b> | <b>Quantidade de ocorrências</b> | <b>PESO</b> | <b>PONTOS DA CONTRATADA</b> |
|-------------------------------------------|----------------------------------|-------------|-----------------------------|
| Total de aspectos inadequados             | 0                                | 40          | 0                           |

|                                       |          |
|---------------------------------------|----------|
| <b>PONTUAÇÃO MENSAL DA CONTRATADA</b> | <b>0</b> |
|---------------------------------------|----------|

4.2. A Pontuação Mensal obtida será enquadrada na faixa de pontuação, constante do item 5 abaixo, para apurar o percentual do desconto a ser aplicado na fatura.

4.3. Os serviços serão considerados insatisfatórios quando a pontuação atingida no mês for igual a 51, incidindo glosa a partir desta pontuação.

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

4.5. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

## **5. FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS**

5.1. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

| <b>FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS:</b> |                               |
|-------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Faixa de pontuação obtida</b>                | <b>Percentual de desconto</b> |
| 0 a 50                                          | 0,00%                         |
| 51 a 100                                        | 1,00%                         |
| 101 a 150                                       | 2,00%                         |
| 151 a 200                                       | 3,00%                         |
| 201 a 250                                       | 5,00%                         |
| 251 a 300                                       | 8,00%                         |
| a partir de 300                                 | 10,00%                        |

5.2. Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:

5.2.1. Desconto de 10% por mais de três vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação;

5.2.2. Pontuação acima de 350 pontos;

5.2.3. Pontuação acima de 201 pontos por seis meses consecutivos.

5.2.4. Ocorrência de alguma das irregularidades do Módulo 4 – Obrigações Trabalhistas por três meses consecutivos.