MINISTÉRIO DA FAZENDA

Receita Federal

Superintendência da Receita Federal do Brasil na 9ª Região Fiscal

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Anexo I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

(Avaliação da qualidade dos serviços)

Nº 1 – Ausência da mão de obra (faltas, atrasos e saídas antecipadas)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Evitar que a falta da prestação dos serviços prejudique as atividades do órgão.
Meta a cumprir	Reduzir o número de faltas, atrasos e saídas antecipadas sem cobertura.
Instrumento de medição	Presencial.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal Técnico Setorial.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Para cada hora de serviço que deixar de ser prestada, resultante da ausência da mão de obra, independentemente de notificação da Contratante, será atribuído 1 ponto, cuja soma, juntamente com os outros itens do IMR, serão totalizados no final do mês (Y).
Início da vigência	A partir da implantação do posto.
Observações	Caso a cobertura do posto seja dispensada pelo respectivo Fiscal Técnico Setorial, não serão atribuídos pontos pela ausência da mão de obra.
Nº 2 – Apresentação e segurança da mão de obra (utilização de crachá, uniformes e EPIs)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Manter a qualidade na apresentação e a segurança da mão de obra.
Meta a cumprir	Fazer com que o crachá, os uniformes e os equipamentos de proteção individual sejam fornecidos pela contratada e utilizados pela mão de obra.
Instrumento de medição	Presencial.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal Técnico Setorial.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada posto de serviço será avaliado mensalmente com relação a utilização do crachá, dos uniformes e dos equipamentos de proteção individual. Se o posto for avaliado neste quesito como “SATISFATÓRIO”, não será atribuído nenhum ponto. Entretanto, se for avaliado como “INSATISFATÓRIO”, serão atribuídos 2 pontos. Todos os

	pontos serão somados, e, juntamente com os outros indicadores do IMR, serão totalizados no final do mês (Y).
Início da vigência	A partir do segundo mês da implantação do posto.
Observação	Sempre que o resultado da avaliação for "INSATISFATÓRIO", esta deverá ser justificada pelo respectivo Fiscal Técnico Setorial.
Nº 3 – Eficiência na prestação de serviços	
Item	**Descrição**
Finalidade	Manter a qualidade na prestação de serviços.
Meta a cumprir	Melhorar a seleção da mão de obra, reduzindo a rotatividade.
Instrumento de medição	Presencial.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal Técnico Setorial.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada posto de serviço será avaliado mensalmente com relação a eficiência na prestação dos serviços. Se o posto for avaliado neste quesito como "SATISFATÓRIO", não será atribuído nenhum ponto. Entretanto, se for avaliado como "INSATISFATÓRIO", serão atribuídos 3 pontos. Todos os pontos serão somados, e, juntamente com os outros indicadores do IMR, serão totalizados no final do mês (Y).
Início da vigência	A partir do segundo mês da implantação do posto.
Observação	Sempre que o resultado da avaliação for "INSATISFATÓRIO", esta deverá ser justificada pelo respectivo Fiscal Técnico Setorial.
Nº 4 – Visita presencial e qualidade de atendimento do preposto	
Item	**Descrição**
Finalidade	Manter uma comunicação direta com a empresa.
Meta a cumprir	Ter as demandas atendidas e dar suporte aos terceirizados.
Instrumento de medição	Presencial.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal Técnico Setorial.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Caso não ocorra a visita presencial mensal do preposto serão atribuídos 10 pontos para cada unidade não visitada. Além disso, o preposto será avaliado mensalmente, por cada Fiscal Técnico Setorial, com relação à presteza no atendimento. Se o preposto for avaliado neste quesito como "SATISFATÓRIO",

	não será atribuído nenhum ponto. Entretanto, se for avaliado como "INSATISFATÓRIO", serão atribuídos 5 pontos. Todos os pontos serão somados, e, juntamente com os outros indicadores do IMR, serão totalizados no final do mês (Y).
Início da vigência	A partir do segundo mês da prestação dos serviços
Observações	Sempre que o resultado da avaliação for "INSATISFATÓRIO", esta deverá ser justificada pelo respectivo Fiscal Técnico Setorial.
Conclusão do IMR	
Faixas de ajuste no pagamento	0≤Y< 10 = 100% do valor mensal medido do contrato; 10≤Y<20 = 99,9% do valor mensal medido do contrato; 20≤Y<30 = 99,8% do valor mensal medido do contrato; E assim sucessivamente, conforme aumentarem os pontos (Y).
Observações	**1)** O ajuste no pagamento será aplicado ao valor mensal medido do contrato; **2)** O valor mensal medido do contrato corresponde ao valor contratado, menos as glosas ou descontos previstos neste Termo de Referência; **3)** Para ajuste de pagamento em razão da aplicação do IMR não será necessária a abertura de processo administrativo; **4)** Para efeito de enquadramento nas faixas de ajuste no pagamento, serão somados, mensalmente, todos os pontos apurados em cada um dos indicadores acima, resultando no valor de Y;
Sanções	Conforme previstas no Termo de Referência.