



MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO — IMR

1 INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado — IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, 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, Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

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 neste documento.

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, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, 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 a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.6. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

3.1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário. Serão dois módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

MÓDULO 1 — AVALIAÇÃO
Aferição: Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato (ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência) que detalhará a ocorrência.
<p>Itens a serem observados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1— Atendimento presencial ao público realizado de forma cordial, organizada e conforme os procedimentos definidos pela instituição; 2 — Registro e controle de entrada e saída de visitantes, garantindo a correta identificação e encaminhamento às áreas responsáveis; 3 — Atendimento telefônico com registro de chamadas recebidas e encaminhamento adequado das demandas aos setores competentes; 4 — Organização e controle da agenda institucional ou de reuniões, assegurando o correto agendamento e comunicação aos participantes; 5 — Recebimento, protocolo e encaminhamento de correspondências e documentos aos setores internos da instituição; 6 — Recebimento, protocolo e encaminhamento de correspondências e documentos aos setores internos da instituição; 7 — Elaboração e atualização de planilhas, relatórios e registros administrativos solicitados pela área responsável; 8 — Apoio logístico na preparação de salas de reunião, eventos institucionais ou atividades administrativas; 9 — Controle e atualização de listas de contatos institucionais utilizados nas atividades administrativas e de comunicação; 10 — Apoio na elaboração de comunicados internos ou externos sob orientação da área responsável; 11 — Apoio administrativo nas atividades de gestão patrimonial, incluindo registro, controle e atualização de informações relativas aos bens da unidade, conforme orientações do setor responsável; 12 — Apoio administrativo nas rotinas relacionadas à gestão e acompanhamento de contratos, auxiliando na organização de documentos, controle de prazos e registro de informações pertinentes aos instrumentos contratuais da unidade. 13 — Apoio administrativo nas rotinas relacionadas à gestão nos processos de compras e contratações; 14 — Apoio na apresentação periódica de relatórios ou registros das atividades realizadas, quando solicitado; 15 — Publicação de conteúdos institucionais nas redes sociais oficiais conforme planejamento e orientação da instituição; 16 - Monitoramento das interações nas redes sociais institucionais, incluindo comentários, mensagens e menções ao perfil oficial; 17 — Apoio na produção de textos para divulgação de informações institucionais em redes sociais ou canais digitais; 18 - Organização de banco de imagens, arquivos digitais e materiais de comunicação utilizados nas publicações institucionais; 19 - Cumprimento dos prazos estabelecidos para execução das atividades administrativas e de comunicação; 20 — Apoio na apresentação periódica de relatórios ou registros das atividades realizadas, quando solicitado; <p>Observação: Ressalto que o rol de atividades a serem não é taxativo, é exemplificativo, também ficando sujeito a observação atividades relacionadas às já mencionadas. A comunicação ao fiscal poderá 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.</p>

MÓDULO 2: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO
Aferição: Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato que detalhará a ocorrência.
<p>Itens a serem observados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Verificação do uso correto e padronizado de uniforme e crachá de identificação pelos profissionais alocados no contrato durante a execução das atividades;

2 - Controle da assiduidade e pontualidade dos colaboradores, observando o cumprimento da jornada de trabalho prevista no contrato;
3 – Avaliação da conduta profissional e postura dos colaboradores, especialmente no atendimento ao público e no relacionamento com servidores e usuários do serviço;
4 – Verificação do cumprimento das atribuições previstas no contrato e no termo de referência, garantindo que as atividades sejam executadas conforme o escopo contratado;
5 – Conferência da quantidade de profissionais disponibilizados pela contratada, assegurando que o quantitativo previsto no contrato esteja sendo efetivamente mantido;
6 – Fiscalização do cumprimento das normas internas da instituição, incluindo regras de segurança, acesso às dependências e uso adequado de equipamentos e sistemas institucionais.
7 – Acompanhamento da regularidade das obrigações contratuais da empresa, como apresentação de relatórios, comunicação de substituições de pessoal e atendimento às solicitações da fiscalização do contrato;
Observações:

3.3. Cada módulo, devido a sua importância, terá pesos diferenciados, conforme tabela abaixo:

MÓDULOS	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	10	200
2	20	140
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		340

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 avaliada de acordo com a seguinte fórmula:

$\text{Pontuação mensal} = 340 - (\text{"nº de Ocorrências do Módulo 1"} \times 10 - \text{"nº de Ocorrências do Módulo 2"} \times 20)$

4.2. — Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 272 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 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:

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
340 a 306	0%
305 a 272	5%
Abaixo de 272	10%

5.2. Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:

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

5.2.2. Pontuação abaixo de 255 pontos;

6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1 O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

MÓDULO 1: AVALIAÇÃO DOS BRIGADISTAS	
Total de ocorrências	
Data de Ocorrência	Descrição

NOTA FISCAL	
PERÍODO DE AFERIÇÃO	
PONTUAÇÃO FINAL	
Observações:	

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o ERERIO e a empresa _____, CNPJ nº _____ e, é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº _____/202_, celebrado para prestação de serviços continuados de prevenção e combate a incêndio e pânico, evacuação de área e prestação de primeiros socorros por meio de Brigada de Incêndio para a Administração Central do INSS em Brasília/DF.

7.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

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

Rio de Janeiro, de de 202 .

CONTRATANTE

CONTRATADA