



## **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:

<b>MÓDULO 1 — AVALIAÇÃO</b>
<b>Aferição:</b> 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.
<b>Itens a serem observados:</b> 1 — Realização de manutenção preventiva e corretiva nos computadores da unidade, garantindo o adequado funcionamento dos equipamentos; 2 — Atendimento às solicitações de suporte técnico dos usuários dentro dos prazos estabelecidos pelo setor responsável; 3 — Instalação, configuração e atualização de sistemas operacionais e softwares necessários às atividades institucionais; 4 — Verificação e manutenção da rede interna de computadores, assegurando a conectividade e o funcionamento adequado dos pontos de rede; 5 — Identificação e solução de falhas em equipamentos de informática, incluindo computadores, periféricos e dispositivos de rede; 6 — Apoio na instalação e configuração de impressoras e demais equipamentos compartilhados utilizados pelos setores da instituição; 7 — Registro e acompanhamento das demandas de suporte técnico em sistema ou meio de controle adotado pela instituição; 8 — Orientação básica aos usuários quanto ao uso adequado de equipamentos, sistemas e recursos de tecnologia da informação; 9 — Apoio na realização de rotinas de verificação e organização de cabeamento e infraestrutura de rede existente nas dependências da unidade; 10 — Elaboração de registros ou relatórios das atividades de suporte e manutenção realizadas durante o período de prestação do serviço.
<b>Observação:</b> 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.

<b>MÓDULO 2: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b>
<b>Aferição:</b> Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato que detalhará a ocorrência.
<b>Itens a serem observados:</b> 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;
<b>Observações:</b>

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

<b>MÓDULOS</b>	<b>PESO DA AVALIAÇÃO</b>	<b>PONTUAÇÃO MÁXIMA</b>
1	10	100

2	20	140
<b>RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO</b>		<b>240</b>

#### 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:

$\text{Pontuação mensal} = 240 - (\text{nº de Ocorrências do Módulo 1"} \times 10 - \text{"nº de Ocorrências do Módulo 2"} \times 20$
---

4.2. — Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 192 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:

<b>Faixa de Pontuação Obtida</b>	<b>Percentual de Desconto</b>
240 a 216	0%
215 a 192	5%
Abaixo de 192	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 168 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:

<b>MÓDULO 1: AVALIAÇÃO DOS BRIGADISTAS</b>	
<b>Total de ocorrências</b>	
<b>Data de Ocorrência</b>	<b>Descrição</b>

<b>NOTA FISCAL</b>	
<b>PERÍODO DE AFERIÇÃO</b>	
<b>PONTUAÇÃO FINAL</b>	
<b>Observações:</b>	

## 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