

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Serviço: Apoio Administrativo – DSEI Kaiapó do Pará

Base legal: IN SEGES/ME nº 05/2017 e Lei nº 14.133/2021

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação mensal da qualidade dos serviços prestados, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento de indicadores do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas.

1.3. Os prazos mencionados no IMR poderão ser prorrogados a critério da fiscalização do contrato e desde que a Contratada apresente pedido formal de prorrogação, devidamente justificado, antes do encerramento do prazo inicialmente estipulado.

1.4. Este anexo é parte integrante e indissociável do contrato firmado, servindo de base para as glosas e ajustes de pagamento, bem como para o acompanhamento do desempenho da contratada.

2. DOS INDICADORES, METAS, MECANISMOS DE CÁLCULO E SANÇÕES

Indicador nº 01 – Assiduidade e Pontualidade	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar a presença e pontualidade dos profissionais alocados.
Meta a cumprir	100% de assiduidade e pontualidade mensal.
Instrumento de Medição	Folha de ponto e controle de jornada.
Forma de Acompanhamento	Verificação mensal pela fiscalização técnica.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Total de dias trabalhados} / \text{Total de dias previstos}) \times 100$.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajustes no Pagamento	≥ 95%: 100% 90–94%: 95% 85–89%: 90% < 85%: 85%
Sanções	Abaixo de 85% por dois meses consecutivos: advertência formal e possibilidade de substituição da equipe.
Observações	

Indicador nº 02 – Substituição Tempestiva	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir reposição célere dos profissionais ausentes.
Meta a cumprir	100% das substituições conforme Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Relatório de substituição da contratada e comunicações formais.
Forma de Acompanhamento	Fiscalização administrativa.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	(Substituições feitas no prazo / Total de ausências) x 100
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajustes no Pagamento	0 falhas: 100% 1 falha: 95% ≥2 falhas: 90%
Sanções	Três ou mais falhas consecutivas: glosa de 10% no pagamento e notificação.
Observações	

Indicador nº 03 – Não pagar os funcionários até o quinto dia útil de cada mês.	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar atrasos no pagamento dos funcionários terceirizados.
Meta a cumprir	Pagamento até o 5º (quinto) dia útil de cada mês.
Instrumento de Medição	Conferência de contracheques.
Forma de Acompanhamento	Fiscal Administrativo.
Periodicidade	Trimestral
Mecanismo de Cálculo	Para cada dia de atraso no pagamento, será definido percentual a ser deduzido do pagamento mensal realizado à empresa contratada.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajustes no Pagamento	Pagamento até o 5º dia útil – 100% do valor mensal Pagamento no 6º dia útil – 97% do valor mensal Pagamento no 7º dia útil – 95% do valor mensal Pagamento no 8º dia útil – 93% do valor mensal Pagamento no 9º dia útil – 90% do valor mensal Pagamento no 10º dia útil – 87% do valor mensal
Sanções	Pagamento após o 10º dia útil – Multa de 20% do valor mensal. Não pagamento dentro do mês corrente – Multa de 20% + Risco de Rescisão.
Observações	

Indicador nº 04 – Deixar de efetuar na data prevista em lei o pagamento de seguros, encargos fiscais e sociais, assim como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas aos seus colaboradores.

Item	Descrição
Finalidade	Cumprir com todas obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.
Meta a cumprir	100% da documentação entregue no prazo.
Instrumento de Medição	Conferência documental (INSS, FGTS, folha etc.).
Forma de Acompanhamento	Fiscalização administrativa.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Para cada dia de atraso no pagamento dos encargos, será definido percentual a ser deduzido do pagamento mensal realizado à empresa contratada.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajustes no Pagamento	Pagamento de todos encargos até a data prevista em lei – 100% do valor mensal. Pagamento até 15 dias – 95% do valor mensal da nota. Pagamento após 15 dias – 90% do valor mensal da nota.
Sanções	Pagamento após o 15º dia útil – Multa de 10% do valor mensal. Não pagamento dentro do mês corrente – Multa de 20% + Suspensão + Risco de Rescisão.
Observações	

Indicador nº 05 – Comunicação com a Administração

Item	Descrição
Finalidade	Atender tempestivamente às solicitações da gestão.
Meta a cumprir	100% de respostas dentro do prazo estipulado.
Instrumento de Medição	Controle de comunicações oficiais e e-mails.
Forma de Acompanhamento	Fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Respostas tempestivas} / \text{Total de solicitações}) \times 100$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajustes no Pagamento	0 atrasos: 100% 1 atraso: 95% ≥2 atrasos: 90%
Sanções	Atrasos reiterados: advertência formal e glosa.
Observações	

Indicador nº 06 – Interrupção do serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar a suspensão ou interrupção, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.
Meta a cumprir	Garantir a continuidade da prestação do serviço
Instrumento de Medição	Preenchimento de planilha de acompanhamento.
Forma de Acompanhamento	Fiscalização técnica.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Cada hora de atraso que supere o teto de duas horas corresponderá a um valor “X” da ocorrência. X = R\$ 5.000,00
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajustes no Pagamento	0h a 2h 0% Nenhum ajuste >2h até 3h 10% de X >3h até 5h 25% de X >5h até 8h 50% de X >8h até 12h 75% de X >12h 100% de X
Sanções	>2h até 3h - Redução proporcional e Alerta formal >3h até 5h - Redução proporcional e Advertência por escrito >5h até 8h - Redução proporcional, Advertência e plano de ação >8h até 12h - Redução proporcional Advertência + Suspensão leve >12h - Não há pagamento, Suspensão + risco de rescisão.
Observações	Exemplo de Cálculo Valor da Ocorrência (X): R\$ 500,00 Atraso: 6 horas → faixa “>5h até 8h” Penalidade: 50% de R\$ 500,00 = R\$ 250,00 Valor pago: R\$ 250,00

Indicador nº 07 – Qualidade dos Serviços Executados	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a eficiência e correção dos serviços prestados.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de erro grave.
Instrumento de Medição	Relatórios das chefias, registros de falhas e retrabalhos.
Forma de Acompanhamento	Fiscalização técnica.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Contagem de ocorrências negativas no mês.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajustes no Pagamento	0 ocorrências: 100% 1: 95% 2: 90% ≥3: 85%
Sanções	Três ocorrências em dois meses consecutivos: glosa de 10% no pagamento e notificação. Acima de três falhas consecutivas: possibilidade de rescisão contratual.
Observações	

Indicador nº 08 – Qualidade dos Serviços Executados	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a eficiência e correção dos serviços prestados.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de erro grave.
Instrumento de Medição	Relatórios das chefias, registros de falhas e retrabalhos.
Forma de Acompanhamento	Fiscalização técnica.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Contagem de ocorrências negativas no mês.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajustes no Pagamento	0 ocorrências: 100% 1: 95% 2: 90% ≥3: 85%
Sanções	Três ocorrências em dois meses consecutivos: glosa de 10% no pagamento e notificação. Acima de três falhas consecutivas: possibilidade de rescisão contratual.
Observações	

Indicador nº 09 – Adequação dos Serviços Prestados	
Item	Descrição
Finalidade	Cumprimento dos serviços relacionados no Termo de Referência e ou nas Especificações Técnicas e suas respectivas adequações.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à respectiva Administração.
Instrumento de Medição	Planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo abaixo indicado.
Forma de Acompanhamento	Fiscal do contrato realizar conferência de Checklist da execução dos serviços, conforme perspectiva de adequação da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	% de serviços adequados e executado dentro do mês de referência (total de serviços adequados e executados dentro do mês de referência/total de serviços estabelecidos por período) * 100.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajustes no Pagamento	- 95% a 100% dos serviços = recebimento de 100% da fatura - 80% a 94,99% dos serviços = recebimento de 95% da fatura - 70% a 79% dos serviços = recebimento de 85% da fatura - 60% a 69% dos serviços = recebimento de 80% da fatura
Sanções	Abaixo de 60% dos serviços – Multa de 25% + Suspensão + Risco de Rescisão.
Observações	

CHECKLIST – serviços/tarefas dos colaboradores			
Empresa:		Mês de referencia:	
Serviços a Realizar: descrição conforme o TR e as Especificações Técnicas quando existirem		Adequação – Expectativa da Administração	
ITEM	DESCRIÇÃO	ADEQUADO	INADEQUADO
1	Identificação funcional (verificação se os funcionários utilizam meios de identificação funcional nas dependências da instituição - crachás).		
2	Operacionalização e desenvolvimento de todas as atividades necessárias para a consecução do objeto.		
3	Manutenção no local de trabalho, de número suficiente e adequado de pessoal operacional necessário ao exato cumprimento das obrigações assumidas.		
4	Concessão adequada e tempestiva dos benefícios (verificação se a Contratada cumpre os compromissos assumidos relativos a benefícios que constam no Termo de Referência de maneira plena, integral, regular e nas datas certas, conforme o caso e principalmente quando se tratar de prestação de serviço contínuo com dedicação exclusiva de mão de obra)		
5	(assim por diante, conforme Termo de Referência e anexos)		
6			
7			
8			
9			
10			
TOTAIS			

PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS ADEQUADOS EXECUTADOS

Mês de Referência: _____/20____

Serviços – Check List (A)	Quantidade dos serviços adequados a serem realizados (B)	Quantidade dos serviços adequados efetivamente realizados (C)	Porcentagem do serviço realizado (D)
Serviço de Vigilância			
(A) - Todos os Serviços/Tarefas a serem executados pela Contratada mensalmente e de forma adequada à expectativa da Administração, conforme o Termo de Referência e as Especificações Técnicas, quando existirem. (B) - A quantidade dos serviços adequados a serem realizados seguirá as Tarefas descritas no Termo de Referência e nas Especificações Técnicas, quando existirem, e deverá ser preenchida por servidor formalmente designado pelo DSEI/KPA como fiscal do contrato. (C) - A quantidade dos serviços adequados realizados é o número de serviços efetivamente realizados, devidamente adequados à expectativa da Administração estabelecido no Termo de Referência e nas Especificações Técnicas, quando existirem. (D) - A porcentagem do serviço será mensurada mediante o cálculo $(CB) \times 100$, ou seja, a quantidade dos serviços efetivamente executados sobre a quantidade dos serviços a serem realizados, vezes 100 (cem). Este cálculo informará o percentual do serviço que foi realizado, ensejando o respectivo ajuste no pagamento. Obs.: O levantamento dos serviços realizados dentro dos padrões e devidamente adequados à expectativa da Administração será executado pelo Fiscal do Contrato designado pela Administração, com possibilidade de acompanhamento por pessoa designada pela empresa, sendo que, neste caso, ambos deverão assinar a planilha correspondente. Obs. 1: A vistoria dos serviços executados pela CONTRATADA será realizado por amostragem, de maneira aleatória, nas unidades e postos que a Fiscalização achar conveniente, podendo, a seu critério, por medida de comprovação, repetir o Checklist em outra unidade ou posto no caso de não atendimento da meta.			

Ass. e Carimbo
Fiscal do Contrato

Ass. e Carimbo
Designado da Contratada

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

3.1. Este instrumento será aplicado mensalmente e servirá de base para cálculo do valor a ser pago à Contratada. Os ajustes decorrentes da não conformidade aos indicadores aqui estabelecidos não se confundem com penalidades contratuais, podendo, no entanto, serem aplicadas concomitantemente.

3.2. As avaliações serão registradas em relatório mensal emitido pelo(s) fiscal(is), sendo assegurado o contraditório à contratada em caso de discordância. Este documento integra o Termo de Referência e o Contrato.