MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL - MIDR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
10ª Gerência de Gestão Regional – 10ª/GGR

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR - IN 05/2017) é baseado em um Fator de Qualidade (%), que consiste em indicador percentual obtido como resultado de avaliações periódicas executadas pelo fiscal de execução do contrato (Fiscal Técnico). Dessa forma, busca-se incluir critério de performance para os serviços prestados.

A meta a ser atingida pelas empresas é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade de 100% para que receba integralmente a remuneração pelos serviços executados, de acordo com a seguinte fórmula: **VF = VM x FQ**

Onde:

VF: Valor de Fatura (parte referente aos serviços prestados no mês);

VM: Valor da Medição (referente aos serviços medidos através dos postos);

FQ: Fator de Qualidade (%): O fator de qualidade será obtido por meio da nota obtida na avaliação mensal, que será efetuada pelo servidor responsável pela fiscalização setorial (Fiscal Técnico) ou seu substituto.

Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente aos serviços prestados, o contratante enviará à contratada relatório de avaliação dos serviços, a qual descreve as ocorrências do mês.

Após o recebimento do relatório, a contratada terá o prazo de até 3 (três) dias úteis para apresentar uma justificativa caso a prestação dos serviços apresente um nível de conformidade inferior ao esperado. A justificativa poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprove a excepcionalidade da ocorrência, e que esta seja resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

Quando o serviço prestado apresentar desconformidade contínua em relação à qualidade exigida, e essa desconformidade ultrapassar os níveis mínimos toleráveis definidos nos indicadores, a empresa contratada estará sujeita não apenas aos fatores redutores na remuneração, mas também à aplicação das sanções previstas no ato convocatório.

A título de carência para que a contratada efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços contratados, nos primeiros 3 (três) meses de contrato o fator de qualidade obtido não repercutirá no Valor da Fatura nem será usado como critério para sanções ou para decisão de prorrogação contratual. Nesses meses o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao FQ.

Responsável pela avaliação:

A avaliação periódica será executada pelo servidor responsável pela fiscalização técnica ou seu substituto. A avaliação poderá ser diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

A avaliação será enquadrada em 3 (três) naturezas, sendo elas: Leve, Grave e Gravíssima, assumindo as seguintes pontuações:

Natureza da falha	**Leve**	**Grave**	**Gravíssima**
Pontuação	2	5	10

Todas as falhas serão registradas segundo sua categoria e respectiva pontuação. A depender do resultado da soma da pontuação acumulada pela empresa durante o mês, ela receberá um conceito de Fator de Qualidade - FQ (advertência, falha leve, falha grave e falha gravíssima) conforme tabela abaixo:

Soma total de pontos	**2 a 20 pontos**	**21 a 40 pontos**	**41 a 60 pontos**	**Acima de 61 pontos**
Conceito	Advertência	Falha Leve	Falha Grave	Falha Gravíssima

Para verificar as assinaturas, acesse https://ecodevasf.codevasf.gov.br?a=autenticidade e informe o e-DOC 954A3834

FQ	100%	96%	93%	90%

Para cada somatório de grupo de pontos apresentado no quadro acima, decorrentes do número de ocorrências e postos de serviços dos critérios dos indicadores abaixo, a contratada poderá sofrer desde a advertência até a glosa de percentuais equivalentes na Nota Fiscal do mês que estará sob avaliação, sem prejuízos de demais medidas cabíveis a cada caso. A Nota Fiscal, a depender do somatório total de pontos, poderá sofrer uma retenção de até 10% do seu valor total.

Ao final de cada período avaliativo a empresa receberá da administração um relatório com as falhas registradas e com o conceito final do FQ obtido, com base na soma total da pontuação. A depender do FQ obtido, a contratada deverá emitir a nota fiscal (NF) com desconto decorrente da avaliação. Diante disso, a contratada deve esperar a emissão do relatório para emitir a NF do mês.

Além das avaliações regulares periódicas, caso entenda necessário, poderá ser realizada avaliação extraordinária através do gestor ou servidor responsável.

Os critérios utilizados para a avaliação dos serviços prestados, levou-se em consideração os seguintes indicadores:

a) Indicador nº 1 – Funcionários (postos de serviços);
b) Indicador nº 2 – Execução dos Serviços.

Os indicadores citados acima serão aferidos mensalmente ou, quando for o caso, semestralmente.

INDICADOR 1 – FUNCIONÁRIOS (POSTOS DE SERVIÇO)	
Finalidade	Garantir a quantidade de postos necessários à plena execução de prestação dos serviços contratados, com o comportamento compatível com o objeto e local da prestação dos serviços.
Meta a cumprir	100% da presença dos postos de serviço, atendimento ao comportamento e demais condições previstas no contrato.
Instrumento de medição	Conferência local e Formulário disponibilizado aos atendimentos externos.
Forma de Acompanhamento	Visual
Responsável	Fiscal técnico ou seu substituto.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculo	Somatório do número de postos registrados no mês.

Falha de Natureza Leve – Indicador nº 1	**Unidade de Medida**
Não ser educado, eficiente e cortês no trato com os colegas de trabalho e não manter um bom relacionamento interpessoal.	Por posto de serviço
Deixar de manter boa apresentação pessoal, incluindo higiene pessoal, uniforme limpo e padronizado.	Por posto de serviço
Não utilizar uniforme e/ou fazer uso do uniforme incompleto ou inadequado.	Por posto de serviço
Não utilizar crachás.	Por posto de serviço
Total de pontos	
Total de pontos das vistorias – Natureza Leve	

Falha de Natureza Grave – Indicador nº 1	**Unidade de Medida**
Não manter a discrição e a confidencialidade em relação às atividades do trabalho.	Por posto de serviço
Ausentar-se, temporariamente ou não, do posto de serviço sem comunicar ao fiscal ou seu substituto.	Por posto de serviço
Não possuir zelo com o bem público a qual está responsável.	Por posto de serviço
Total de pontos	
Total de pontos das vistorias – Natureza Leve	

Falha de Natureza Gravíssima – Indicador nº 1	**Unidade de Medida**
Fumar em local de serviço;	Por posto de serviço

Para verificar as assinaturas, acesse https://ecodevasf.codevasf.gov.br?a=autenticidade e informe o e-DOC 954A3834

Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
10ª Gerência de Gestão Regional – 10ª/GGR

Apresentar-se com quaisquer comportamentos que indique que houve a ingestão de bebida alcoólica próximo ao horário de serviço;	Por posto de serviço
Reclamações quanto a imperícia, negligência ou imprudência no serviço, principalmente em viagens.	Por posto de serviço
Total de pontos	
Total de pontos das vistorias – Natureza Leve	

INDICADOR 2 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
Finalidade	Garantir a plena execução dos serviços contratos e o fiel cumprimento do contrato.
Meta a cumprir	100% de qualidade na execução dos serviços.
Instrumento de medição	Conferência local
Forma de Acompanhamento	Visual
Responsável	Fiscal técnico ou seu substituto.
Periodicidade	Diária e mensal
Mecanismo de cálculo	Somatório do número de postos ou ocorrências registrados no mês.

Falha de Natureza Leve – Indicador nº 2	**Unidade de Medida**
Atraso no atendimento às solicitações da contratante.	Por dia
Não controlar a pontualidade na chegada e na entrega do serviço do funcionário, respeitando os prazos estabelecidos pelo solicitante da viagem.	Por ocorrência
Atraso no fornecimento de uniformes.	Por dia de atraso
Total de pontos	
Total de pontos das vistorias – Natureza Leve	

Falha de Natureza Grave – Indicador nº 2	**Unidade de Medida**
Não realizar o pagamento da atualização dos salários por CCT vigente.	Por posto de serviço
Não fornecer com antecedência ao mês subsequente do início do período de trabalho o auxílio-alimentação ao funcionário.	Por posto de serviço
Não fornecer com antecedência ao mês subsequente do início do período de trabalho o vale-transporte ao funcionário, salvo quando houver dispensa formal.	Por posto de serviço
Total de pontos	
Total de pontos das vistorias – Natureza Grave	

Falha de Natureza Gravíssima – Indicador nº 2	**Unidade de Medida**
Não fornecer o conjunto completo de uniformes nos prazos, condições, descrição e quantidades exigidas em contrato.	Por posto de serviço
Deixar de substituir peças de uniforme inadequadas ao tamanho do colaborador ou danificada ou cuja qualidade tenha sido recusada pela fiscalização do contrato.	Por posto de serviço
Deixar de informar movimentação de funcionários (férias, licenças ou outras ausências) a contratada.	Por ocorrência
Não pagar os salários até o 5º dia útil do mês ou atrasar encargos trabalhistas, pagamento de benefícios como vale alimentação ou refeição etc.	Por dia de atraso
Não providenciar substituição de quaisquer ausências de postos de serviço, por funcionário e por dia.	Por dia de atraso
Não realizar o pagamento de diárias ao funcionário até o dia de início da viagem.	Por dia de atraso
Total de pontos	
Total de pontos das vistorias – Natureza Gravíssima	

Responsável pelas informações:

ASSINADO ELETRONICAMENTE
Péricles Pereira Barbosa
Analista em Desenvolvimento Regional – 10ª/GGR

Para verificar as assinaturas, acesse https://ecodevasf.codevasf.gov.br?a=autenticidade e informe o e-DOC 954A3834