

APÊNDICE III DO TR
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1 Fica estabelecido o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, conforme exigência da Instrução Normativa nº 05/2017, que tem o objetivo de medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada;
- 1.2 O Instrumento de Medição de Resultado — IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre a contratada e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequadas de pagamento.
- 1.3 Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade;
- 1.4 Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.
- 1.5 O IMR é um instrumento de gestão contratual. Diante disso, a aplicação de índices de desconto não impede que sejam aplicadas sanções contratuais por irregularidades cometidas na prestação de serviço.
- 1.6 O IMR é um instrumento de gestão contratual. Diante disso, a aplicação de índices de desconto não impede que sejam aplicadas sanções contratuais por irregularidades cometidas na prestação de serviço. A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor de a ser pago mensalmente.
- 1.7 Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada período para pagamento.
- 1.8 A utilização deste IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 1.9 O IMR deverá ser aplicado após a aferição qualitativa/quantitativa dos serviços prestados, a qual poderá ser realizada por meio de instrumentos como planilha de controle dos serviços realizados e/ou relatório mensal de acompanhamento do contrato.
- 1.10 Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho. A Contratada emitirá nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base neste IMR e demais instrumentos de medição.
- 1.11 O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico/setorial do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Superintendência Regional de Administração em Rondônia

1.12 O fiscal do contrato acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela Contratada.

1.13 Constatada a existência de irregularidade na prestação dos serviços, o fiscal do contrato notificará a Contratada sobre a ocorrência, a fim de que seja corrigida.

1.14 A correção citada no item acima não impede a aplicação do IMR.

1.15 Sempre que julgar necessário, a empresa pode registrar sua versão dos fatos e juntar provas, garantindo-se o direito a ampla defesa e ao contraditório.

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

TABELA 1	
INDICADOR	
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a prestação de serviços de forma adequada e com qualidade.
Meta a cumprir	Serviço prestado com qualidade.
Instrumento de Medição	Avaliação direta do fiscal setorial/técnico do contrato por meio de notificação escrita.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Soma dos percentuais relativos aos graus das penalidades notificadas.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Ajuste no Pagamento	a) Conforme a soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, o ajuste no pagamento da fatura não deve ultrapassar 25%. b) O ajuste no pagamento não prejudica a aplicação de penalidades previstas no edital (e seus anexos), no contrato e na legislação vigente. c) Ocorrências cuja soma exceda 25% ou a reincidência de ajustes no pagamento superiores a 5% podem implicar em rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas no edital (e seus anexos), no contrato e na legislação vigente.
Observações	Na notificação deverá constar a(s) irregularidade(s) cometida(s) pela Contratada, o número de dias e de colaboradores (se houver), bem como a assinatura do preposto da empresa.

2. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

2.1 O sistema de pontuação destina-se a definir os graus para cada tipo de ocorrência.

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Superintendência Regional de Administração em Rondônia

2.2 As pontuações definidas para ajuste de pagamento não isentarão a Contratada das sanções previstas no edital (e seus anexos), no contrato e na legislação vigente.

2.3 A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas as ocorrências produzidas no período de avaliado. A pontuação será apurada considerando 5 níveis de gradação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação, a depender da ocorrência, visando a qualidade dos serviços prestados, conforme tabela abaixo:

TABELA 2	
GRAU	DESCONTO SOBRE A FATURA MENSAL
1	0,1% sobre o valor mensal do contrato
2	0,2% sobre o valor mensal do contrato
3	0,3% sobre o valor mensal do contrato
4	0,4% sobre o valor mensal do contrato
5	0,5% sobre o valor mensal do contrato

2.4 Os indicadores, considerados para apuração da pontuação, tendo como referência o estabelecido na tabela abaixo:

TABELA 3		
ITEM	DESCRIÇÃO DO INDICADOR DE AVALIAÇÃO	GRAU
1	Deixar de cumprir as atividades descritas no Termo de Referência, por ocorrência.	4
2	Atrasar o pagamento de salários (por dia e por funcionário).	3
3	Atrasar o pagamento de vale transporte, auxílio-alimentação, seguros, encargos fiscais e sociais, ou quaisquer outras despesas diretas ou indiretas relacionadas a execução deste contrato, por ocorrência (fato gerador); por dia; e por funcionário.	1
4	Deixar de efetuar a reposição de funcionários faltosos, por dia, por funcionário.	5
5	Atrasar a entrega, substituição ou reposição do fardamento dos empregados, total ou parcialmente, nos prazos estabelecidos contratualmente, por ocorrência.	1
6	Funcionários não exercerem suas atribuições com pontualidade, por ocorrência.	2
7	Funcionários deixarem de agir com urbanidade no trato com os servidores e demais funcionários, por ocorrência.	2
8	Não responder no prazo estabelecido às solicitações dos responsáveis por acompanhar a gestão do contrato, por ocorrência.	2
9	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por dia e por funcionário.	4
10	Deixar de executar adequadamente a limpeza diária dos ambientes (salas, banheiros, corredores, escadas, áreas comuns), por ocorrência.	1
11	Falta de reposição de materiais de consumo (papel higiênico, sabonete, toalha de papel, saco de lixo, etc.), por local e por dia.	2

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Superintendência Regional de Administração em Rondônia

12	Deixar de realizar a coleta interna de lixo conforme cronograma estabelecido, por ocorrência.	1
13	Deixar de zelar pela conservação de mobiliário, divisórias, equipamentos e instalações durante a execução da limpeza.	1
14	Deixar de realizar limpeza de áreas externas (pátios, calçadas, estacionamento, se incluído no escopo), por ocorrência.	3
15	Execução inadequada de limpeza de sanitários (odor, manchas, falta de higienização completa), por ocorrência.	3
16	Utilização de materiais, produtos ou equipamentos de limpeza em desconformidade com as especificações contratuais, ou de qualidade inferior à prevista, por ocorrência.	2

3. DO PAGAMENTO

3.1 O pagamento será efetuado à Contratada após apuração pelo fiscal do contrato dos indicadores previstos nas tabelas deste IMR.

3.2 Cada fatura poderá sofrer ajustes de pagamento, considerando a pontuação atribuída as ocorrências previstas neste anexo.

3.3 O ajuste de pagamento incidirá sobre o valor devido na fatura mensal.

4. APLICAÇÃO DO IMR

4.1 Seguem exemplos práticos que visam demonstrar a sistemática de aplicação deste instrumento:

a) Item 2 — atraso no pagamento de salários

Havendo atraso no pagamento de salário (item 2 da tabela 3), será realizado o seguinte cálculo de ajuste no pagamento:

Fórmula de Cálculo

$$0,3\% \times \text{Dias que persistiram a ocorrência} \times \text{Nº de colaboradores} = \text{Porcentagem de ajuste}$$

EXEMPLO 1 - Uma empresa que possui 4 colaboradores alocados em uma das unidades atrasou o salário de 2 colaboradores em 4 dias e de 2 colaboradores em 2 dias.

No caso em comento, o cálculo se daria da seguinte forma:

$$0,3\% \times 4 \times 2 = 2,4\%$$

$$0,3\% \times 2 \times 2 = 1,2\%$$

$$\text{TOTAL} = 3,6\% \text{ de ajuste sobre o valor da fatura mensal}$$

b) Item 3 — atraso no pagamento de vale transporte, ticket-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, ou quaisquer outras despesas diretas ou indiretas relacionadas à execução deste contrato

Havendo atraso no pagamento de vale transporte, auxílio-alimentação, seguros, encargos fiscais e sociais, ou quaisquer outras despesas diretas ou indiretas relacionadas à execução deste contrato (item 3 da tabela 3), será realizado o seguinte cálculo de ajuste no pagamento:

Fórmula de Cálculo

Fato gerador 1 – Atraso no pagamento do vale transporte

$$0,1\% \times \text{Dias que persistiram a ocorrência} \times \text{Nº de colaboradores} = \text{Porcentagem de ajuste do Fato Gerador 1}$$

Fato gerador 2 – Atraso no pagamento do auxílio alimentação

$$0,1\% \times \text{Dias que persistiram a ocorrência} \times \text{Nº de colaboradores} = \text{Porcentagem de ajuste do Fato Gerador 2}$$

EXEMPLO 2 - Uma empresa que possui 4 colaboradores alocados na unidade atrasou o pagamento do vale transporte de todos os colaboradores em 5 dias. Da mesma forma, atrasou o vale-refeição de 2 colaboradores em 2 dias e de 2 colaboradores em 4 dias.

Fato gerador 1 — atraso no pagamento do vale-transporte

$$0,1\% \times \text{Dias que persistiram a ocorrência} \times \text{Nº de colaboradores} = \text{Porcentagem de ajuste do Fato Gerador 1}$$

$$0,10\% \times 5 \times 4 = 2\% \text{ de ajuste sobre o valor da fatura mensal}$$

Fato gerador 2 — atraso no pagamento do auxílio-alimentação

$$0,1\% \times \text{Dias que persistiram a ocorrência} \times \text{Nº de colaboradores} = \text{Porcentagem de ajuste do Fato Gerador 2}$$

$$0,10\% \times 2 \times 2 = 0,4\%$$

$$0,10\% \times 4 \times 2 = 0,8\%$$

$$\text{TOTAL (Fato Gerador 2)} = 1,2\% \text{ de ajuste sobre o valor da fatura mensal}$$

Fato gerador 1 + Fato Gerador 2 = 3,2% de ajuste sobre o valor da fatura mensal.

Portanto, no exemplo 2, o pagamento da fatura seria ajustado em 3,2% em virtude descumprimento do indicador 3 do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

Dessa forma, considerando os exemplos 1 e 2, o ajuste no valor da fatura mensal seria de 4,8% (quatro vírgula oito por cento), sendo 3,6% (três vírgula seis por cento) referente ao item 2 e 1,2% (um vírgula dois por cento) referente ao item 3.