

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. OBJETIVO

1.1. Este Instrumento de Medição de Resultado (IMR) avalia mensalmente a qualidade dos serviços de recepção por meio das ocorrências e pontuações previstas na matriz. O resultado define o ajuste do pagamento relativo à qualidade dos serviços prestados.

1.2. O ajuste do IMR não constitui sanção administrativa. Sua aplicação não afasta a apuração de eventual dano causado a pessoas ou ao patrimônio nem a obrigação de repará-lo, quando cabível. A aplicação de sanções e a apuração de ressarcimento observarão os procedimentos previstos no contrato e na legislação.

2. REGRAS GERAIS

2.1. Não haverá pontuação por falha causada exclusivamente por caso fortuito, força maior, ato da Administração ou fato de terceiro estranho à execução do contrato e à cadeia de fornecimento da contratada, desde que o impedimento e sua relação com a falha sejam comprovados. Atrasos ou falhas de fornecedores, empregados e prepostos da contratada não se enquadram, por si só, nessa hipótese.

2.2. A fiscalização registrará apenas ocorrências amparadas por evidências suficientes. Um mesmo fato será pontuado uma única vez, no item que melhor o descreva; fatos independentes poderão ser registrados separadamente.

2.3. A contratada será cientificada da apuração preliminar e poderá se manifestar antes da consolidação da medição mensal, na forma do item 8.

2.4. O IMR será aplicado mensalmente, de acordo com o período que está sendo apurado.

3. DESCONTO POR POSTO DESCOBERTO

3.1. As horas ou frações de hora em que o posto ficar descoberto, inclusive por atraso, saída antecipada, ausência ou demora na substituição, serão descontadas do pagamento com base no valor da hora do respectivo posto, observadas as hipóteses de compensação de jornada regularmente autorizadas no TR.

3.2. O desconto por serviço não executado será apurado separadamente do ajuste qualitativo do IMR, não se sujeitará às faixas ou ao limite máximo do item 7 e não poderá incidir mais de uma vez sobre o mesmo período.

4. INDICADORES DE QUALIDADE

Indicador	Título	Conteúdo avaliado
1	Qualidade do atendimento e dos procedimentos	Atendimento ao público, cadastramento, controle de acesso, orientação, sigilo, proteção de dados e rotinas operacionais.
2	Conformidade da equipe e dos recursos	Uniformes, identificação, qualificação, frequência, preposto, substituições e recursos exigidos.

Indicador	Título	Conteúdo avaliado
3	Obrigações administrativas, trabalhistas e comunicação	Relatórios, documentos, salários, benefícios, encargos, inclusão social, sustentabilidade e comunicações formais.

5. MATRIZ DE OCORRÊNCIAS E PONTOS FIXOS

5.1. A matriz reúne as ocorrências em três indicadores de qualidade, conforme item 4. Os pontos e as unidades de contagem aplicáveis a cada item constam dos quadros abaixo.

5.1.1. Qualidade do atendimento e dos procedimentos

Item	Ocorrência	Pontos	Contagem
1.1	Deixar de cumprir rotina de recepção, orientação ou cadastramento previstas no TR ou definidos pela fiscalização, sem impacto relevante.	1	Por ocorrência
1.2	Tratar usuário, visitante ou servidor de forma desrespeitosa durante o atendimento.	3	Por ocorrência
1.3	Deixar de cumprir procedimento de identificação, cadastramento ou autorização de acesso previsto, inclusive permitir ingresso sem a autorização exigida, com risco ou impacto operacional.	4	Por ocorrência
1.4	Ineficiência no tempo de atendimento formalmente estabelecido pela fiscalização, causando atrasos e transtornos, sem causa atribuível à Administração.	1	Por ocorrência e dia
1.5	Praticar conduta discriminatória, agressiva ou gravemente incompatível com o atendimento ao público.	10	Por ocorrência
1.6	Divulgar, entregar ou utilizar informação pessoal, sensível, sigilosa ou restrita.	15	Por ocorrência

5.1.2. Conformidade da equipe e dos recursos

Item	Ocorrência	Pontos	Contagem
2.1	Deixar de restabelecer a cobertura do posto no prazo máximo de 2 horas, contado do início da ausência, desde que restem pelo menos 2 horas da jornada diária prevista para o posto.	2	Por posto e dia
2.2	Manter empregado em serviço sem o uniforme exigido, com uniforme em condições incompatíveis ou sem o crachá	1	Por empregado e a cada semana
2.3	Fornecer modelo ou lote de uniforme em desacordo com as especificações definidas no TR.	2	Por ocorrência
2.4	Deixar de entregar ou substituir uniforme no prazo previsto no TR ou regularmente fixado pela fiscalização.	3	Por ocorrência e a cada mês
2.5	Permitir a atuação de profissional sem qualificação ou treinamento exigido.	1	Por empregado e a cada mês
2.6	Deixar de disponibilizar ou manter em funcionamento o sistema de ponto eletrônico conforme os requisitos e prazos contratuais.	4	Por ocorrência e cada semana
2.7	Deixar de registrar a frequência dos empregados ou de apresentar registros suficientes para conferir a jornada do mês.	3	Por ocorrência e mês

Item	Ocorrência	Pontos	Contagem
2.8	Deixar de fornecer ou manter disponível recurso, equipamento ou material exigido para o serviço, quando a falha não estiver prevista em item específico desta matriz.	3	Por ocorrência e cada mês
2.9	Deixar de indicar ou manter preposto formalmente designado, ou de atender convocação formal da fiscalização no prazo estabelecido.	3	Por ocorrência
2.10	Causar dano a equipamento ou patrimônio por ação ou omissão comprovadamente atribuível à contratada ou a seus empregados.	6	Por ocorrência

5.1.3. Obrigações administrativas, trabalhistas e comunicação

Item	Ocorrência	Pontos	Contagem
3.1	Deixar de entregar relatório ou documento exigido no prazo contratual ou regularmente fixado pela fiscalização, quando não houver item mais específico.	1	Por ocorrência e mês
3.2	Deixar de cumprir determinação formal da fiscalização no prazo fixado, quando o descumprimento não estiver previsto em item mais específico.	3	Por ocorrência
3.3	Deixar de comunicar imediatamente fato relevante ou incidente que exija providência da Administração.	5	Por ocorrência
3.4	Pagar após o vencimento salário ou outra parcela remuneratória devida aos empregados vinculados ao contrato.	10	Por ocorrência e mês
3.5	Pagar após o vencimento benefícios e auxílios obrigatórios devido aos empregados vinculados ao contrato.	8	Por ocorrência e mês
3.6	Pagar salário ou benefício em valor inferior ao devido conforme a norma coletiva aplicável, a legislação ou a proposta contratada.	4	Por ocorrência e mês
3.7	Deixar de recolher, ou recolher em valor inferior ao devido, FGTS, contribuição previdenciária ou outro encargo obrigatório relativo aos empregados vinculados ao contrato.	8	Por ocorrência e mês
3.8	Descumprir obrigação de inclusão social, percentual de reserva de vagas ou outra obrigação específica de inclusão e proteção de trabalhadores prevista no contrato, considerados os prazos e as condições para seu cumprimento.	6	Por ocorrência e a cada mês
3.9	Descumprir critério objetivo de sustentabilidade expressamente previsto no contrato.	2	Por ocorrência e a cada mês
3.10	Apresentar documento, registro ou informação materialmente falsa ou adulterada à fiscalização.	10	Por ocorrência

5.2. Para os itens contados por ocorrência, considera-se uma ocorrência cada fato distinto, identificado por data, local e circunstâncias. O número de pessoas afetadas não multiplica a pontuação, salvo quando a matriz estabelecer contagem por empregado ou posto. A repetição de cobrança ou notificação relativa ao mesmo fato não gera nova ocorrência.

5.3 Para as contagens por dia, semana ou mês, considera-se o período indicado na matriz: dia civil, semana de segunda-feira a domingo e mês de referência da obrigação ou do serviço. A falha contínua, quando sujeita a contagem diária, semanal ou mensal conforme indicado na matriz, poderá ser pontuada uma vez em cada novo período em que persistir. Obrigações mensais com

vencimentos distintos, como salário e auxílio-alimentação, serão contadas separadamente. A permanência dos efeitos de uma ocorrência já encerrada não gera nova pontuação.

5.4. Nos itens 2.2 e 2.4, a falta de uniforme decorrente exclusivamente do atraso no fornecimento será enquadrada no item 2.4. O item 2.2 aplica-se quando o uniforme ou crachá tiver sido fornecido e o empregado atuar sem utilizá-lo ou em condições incompatíveis com as exigências contratuais. De modo semelhante, a ausência de registros causada exclusivamente pela falha do sistema de ponto será enquadrada no item 2.6, sem pontuação adicional pelo item 2.7 para o mesmo fato.

5.5. O item 2.1 será pontuado uma única vez por posto e dia, quando atendidas as condições expressas na matriz. A existência de pelo menos duas horas restantes da jornada será verificada no início da ausência. Todas as horas de posto descoberto serão apuradas conforme o item 3, ainda que não haja pontuação no IMR. O item 1.4 somente poderá ser aplicado se houver aferição concreta de que a contratada provocou a ocorrência.

5.6. Nos itens 3.4 a 3.7, cada obrigação relativa a um mês de referência constitui uma unidade de contagem, independentemente do número de empregados afetados ou dos dias de atraso. O mesmo atraso não será pontuado novamente pela mera permanência da dívida em mês seguinte; o vencimento de nova obrigação mensal constitui novo fato e poderá ensejar nova pontuação. Quando uma única irregularidade relativa à mesma parcela se enquadrar simultaneamente em atraso e pagamento a menor, será aplicado o item de maior pontuação, sem prejuízo da apuração das diferenças devidas. Obrigações distintas poderão ser pontuadas separadamente..

5.7. Para fins do item 1.6, somente constitui ocorrência a divulgação, entrega ou utilização indevida de informação, sem autorização ou em desacordo com a finalidade do serviço e as regras de sigilo e proteção de dados. O uso regular da informação na execução do contrato não gera pontuação.

5.8. O ressarcimento de dano patrimonial relacionado ao item 2.10 será apurado separadamente e não integra o cálculo do ajuste qualitativo.

6. FORMA DE APLICAÇÃO

6.1. Em cada medição mensal, a fiscalização deverá:

- a) registrar as ocorrências e reunir as evidências;
- b) identificar o item correspondente da matriz;
- c) atribuir os pontos previstos, observadas as regras de contagem do ITEM 5;
- d) comunicar a apuração preliminar à contratada e analisar sua manifestação; e
- e) somar os pontos confirmados e aplicar a faixa do item 7.

6.2. A fiscalização não poderá escolher pontuação diversa da prevista na matriz nem acrescentar fatores de gravidade ou abrangência.

7. FAIXAS DE AJUSTE QUALITATIVO

Pontos apurados no mês	% sobre o valor mensal faturado
0 a 2	0%

Pontos apurados no mês	% sobre o valor mensal faturado
3 a 5	1%
6 a 9	2%
10 a 14	3%
15 a 19	4%
20 a 24	5,5%
25 ou mais	7%

7.1. O percentual correspondente ao total de pontos do mês incidirá sobre o valor mensal dos postos efetivamente ativos e medidos, após o desconto das horas ou frações de hora não executadas. O reembolso-creche, pago por fato gerador, não compõe essa base.

7.2. A pontuação e o ajuste são apurados por mês, sem transferência de pontos para meses posteriores. O ajuste qualitativo fica limitado ao percentual máximo da tabela, sem prejuízo do desconto por serviço não executado e de eventual ressarcimento.

7.3. O valor do ajuste será arredondado para duas casas decimais. A fiscalização indicará à contratada o valor dimensionado para emissão da nota fiscal ou fatura, conforme as regras de recebimento e pagamento do TR.

8. EVIDÊNCIAS E MANIFESTAÇÃO DA CONTRATADA

8.1. As ocorrências serão demonstradas por registros de frequência, sistemas, comunicações, fotografias, documentos trabalhistas, imagens, logs, reclamações identificadas e confirmadas ou relatórios circunstanciados etc, conforme a natureza da falha.

8.2. Reclamação anônima ou percepção subjetiva poderá motivar verificação, mas não será suficiente, isoladamente, para atribuir pontos.

8.3. A contratada será cientificada da apuração preliminar e poderá apresentar manifestação e documentos que possam justificar a não aplicação do IMR, em até 5 dias úteis, sem prejuízo da adoção imediata das medidas necessárias à correção da falha.

8.4. A fiscalização analisará a manifestação e decidirá de forma motivada pela manutenção, alteração ou exclusão da ocorrência antes de consolidar o resultado mensal.

8.5. Decorrido o prazo do item 8.3 sem manifestação da contratada, a fiscalização poderá concluir a apuração e aplicar o IMR com base nas evidências disponíveis.

9. SANÇÕES E REINCIDÊNCIA

9.1. A pontuação do IMR não implica automaticamente advertência, multa, impedimento de licitar e contratar ou extinção do contrato.

9.2. O alcance de 15 pontos ou mais em três meses consecutivos ou de 25 pontos ou mais em um mês deverá ser analisada pela equipe de fiscalização para avaliar a necessidade de apuração contratual específica em procedimento próprio.

10. RELATÓRIO MENSAL

10.1. O relatório mensal registrará as ocorrências confirmadas, suas evidências, a manifestação da contratada e a decisão da fiscalização. Indicará, separadamente, o desconto por posto descoberto, a base de cálculo, a pontuação total, o percentual da faixa e o valor do ajuste qualitativo.

Campo	Descrição	Resultado
A	Total de pontos do IMR	_____ pontos
B	Percentual da faixa	_____ %

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Este IMR integra o TR e será aplicado em conjunto com as obrigações, prazos, critérios de medição e procedimentos de pagamento nele previstos, observadas a Lei nº 14.133/2021, a IN SEGES/MP nº 5/2017, no que couber, e as demais normas aplicáveis.

APÊNDICE - REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

Nº	Data/local	Item	Descrição/evidência	Pontos	Observação
1					
2					
3					
4					
5					
Total					