

ANEXO III

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 a empresa prestadora dos serviços e a 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, 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 assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.6. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas 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 de avaliação, cada um com seu respectivo peso no cálculo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

AVALIAÇÃO DAS SECRETÁRIAS	
Aferição: Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato, ou à comunicação formalizada a este, por servidor que tenha verificado a ocorrência.	
Itens a serem observados:	Nota
1 – Ausência de algum dos itens do uniforme (inclusive calçado)	15
2 – Substituição de algum item por outro que não faça parte do uniforme	15
3 – Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido e etc)	15
4 – Utilização de vestuário que não faça parte do uniforme ou de adornos não adequados para a execução da atividade	15
5 – Não utilização de crachá	15
6 – Cabelos desalinhados ou presos de forma inadequada	15
7 – Atraso para início da prestação do serviço, por período superior a 15 (quinze) minutos	25
8 – Término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido	25
9 – Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço)	30
10 – Indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida comunicação) por um período superior a 30 (trinta) minutos	40
11 – Ausência contumaz do funcionário	25
12 – Distrações, conversas, confraternizações irregulares que atrapalhem a execução do serviço	15
13 - Tratamento inadequado com o público externo e interno	50
14 - Deixar de realizar as rotinas diárias na frequência estabelecida	50

3.2. PESO DA AVALIAÇÃO PONTUAÇÃO MÁXIMA

RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO 350

4. CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

4.1. De acordo com as ocorrências constatadas na execução do contrato e, considerando o peso do módulo, a pontuação mensal da contratada será avaliada de acordo com a seguinte fórmula:

Pontuação mensal = 350 - “nº de Ocorrências”

4.2. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 290 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 à 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:

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto sobre a Nota Fiscal
350 a 310	0%
290 a 309	5%
Abaixo de 290	10%

6. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre a Anatel e a empresa _____, CNPJ nº _____ e, é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº _____/2023, celebrado para prestação de serviços continuados de Secretariado Executivo.

6.1. Este instrumento é parte integrante do processo SEI nº 53578.000261/2023-56.