

## **ANEXO C – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

### **1. INFORMAÇÕES GERAIS**

**1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR** é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão 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, conforme previsto no ANEXO V-B, da IN nº 05/2017 para a avaliação da qualidade do serviço. A Fiscalização do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, incluindo as previstas no presente anexo, sempre que a contratada:

- a. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- b. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

### **2. OBJETIVOS A ATINGIR**

**2.1. A utilização do IMR** não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços, no qual a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização do Instituto, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.

### **3. FORMA DE AVALIAÇÃO**

- 3.1.** Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor do pagamento devido. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas. O fiscal do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 3.2.** O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 3.3.** A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a

excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

#### **4. SANÇÕES**

- 4.1. 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. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 4.2. O fiscal poderá realizar a avaliação 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.
- 4.3. 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. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.
- 4.4. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados. Para consecução destes objetivos deverá ser adotada as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores abaixo.
- 4.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.
- 4.6. A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a CONTRATADA às respectivas glosas e sanções. O somatório das glosas mensais fica limitadas ao percentual

de 10% (dez por cento) das medições, estando, contudo, a CONTRATADA sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.

- 4.7. Para efeito de cálculo de Glosas, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores do IMR, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível afirmar que data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.

## **5. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO**

- 5.1. 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.
- 5.2. Para tanto, serão quatro indicadores distintos que serão avaliados, cada um com seu respectivo peso no cálculo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância, conforme planilha de indicadores.

**ANEXO C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR****Indicador 1 – Execução do Serviço de Acordo com a Determinação da Fiscalização**

|                               |                                                                                                                                                                              |             |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Finalidade                    | Garantir a execução com boa técnica e de acordo com as descrições dos serviços.                                                                                              |             |
| Meta a cumprir                | 100% dos serviços de acordo com as especificações contratadas e com a boa técnica.                                                                                           |             |
| Instrumento de Medição        | Inspeção visual e verificação da planilha de serviços.                                                                                                                       |             |
| Forma de Acompanhamento       | Fiscalização dos serviços.                                                                                                                                                   |             |
| Periodicidade                 | Por ordem de serviço                                                                                                                                                         |             |
| Mecanismo de Cálculo          | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.                                                                                                         |             |
| Início da Vigência            | Data da assinatura do contrato.                                                                                                                                              |             |
| Ocorrências / Pontuação       | Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato.                                                                                            | 1,0 por dia |
|                               | Deixar de fornecer EPIs para os funcionários.                                                                                                                                | 5,0 pontos  |
|                               | Ausência de profissional qualificado para acompanhar os serviços em execução.                                                                                                | 1,0 por dia |
|                               | Não realizar a limpeza adequada ao finalizar os serviços.                                                                                                                    | 1,0 por dia |
|                               | Manter funcionário sem as competências previstas, para a execução dos serviços.                                                                                              | 0,5 por dia |
| Faixa de ajustes no Pagamento | Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de descontos. |             |
| Observações                   | Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.                                                                                    |             |
|                               | O acúmulo de pontos será realizado por medição, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências na medição da prestação de serviços.                                       |             |
|                               | A pontuação será zerada para a medição seguinte.                                                                                                                             |             |

**ANEXO C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR****Indicador 2 –Prazo de Atendimento as Demandas**

|                               |                                                                                                                                                                              |             |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Finalidade                    | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.                                                                                                                         |             |
| Meta a cumprir                | 100% das O.S. atendidas no prazo.                                                                                                                                            |             |
| Instrumento de Medição        | Sistema manual de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (O.S.) em papel ou digital.                                                                                     |             |
| Forma de Acompanhamento       | Fiscalização dos serviços.                                                                                                                                                   |             |
| Periodicidade                 | Mensal.                                                                                                                                                                      |             |
| Mecanismo de Cálculo          | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.                                                                                                         |             |
| Início da Vigência            | Data da assinatura do contrato.                                                                                                                                              |             |
| Ocorrências / Pontuação       | Atraso no envio do orçamento solicitado. Após 05 dias úteis.                                                                                                                 | 1,0 por dia |
|                               | Atraso para iniciar a execução dos serviços. Após 05 dias úteis.                                                                                                             | 1,0 por dia |
|                               | Atraso no cronograma de entrega dos serviços.                                                                                                                                | 1,0 por dia |
| Faixa de ajustes no Pagamento | Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de descontos. |             |
| Observações                   | Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.                                                                                    |             |
|                               | O acúmulo de pontos será realizado por medição, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências na medição da prestação de serviços.                                       |             |
|                               | A pontuação será zerada para a medição seguinte.                                                                                                                             |             |

**ANEXO C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR****DESCONTOS**

| <b>Pontos</b> | <b>% de Desconto por ocorrência</b>                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2,0 a 5,0     | 0,5% de desconto sobre o valor apurado para a medição de ocorrência.                                                                                                                                                                                                        |
| 5,1 a 8,0     | 1% de desconto sobre o valor apurado para a medição de ocorrência.                                                                                                                                                                                                          |
| 8,1 a 11      | 2% de desconto sobre o valor apurado para a medição de ocorrência.                                                                                                                                                                                                          |
| 11,1 a 14,0   | 3% de desconto sobre o valor apurado para a medição de ocorrência.                                                                                                                                                                                                          |
| 14,1 a 16,0   | 4% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.                                                                                                                                                                                                              |
| 16,1 a 20,0   | 5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.                                                                                                                                                                                                              |
| 20,1 a 25,0   | 7% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.                                                                                                                                                                                                              |
| 25,1 a 30,0   | 10% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.                                                                                                                                                                                                             |
| 1             | O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência, dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 5,0 pontos na contagem final do desconto.                                                                                          |
| 2             | Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.                                                                                                    |
| 3             | Para os casos de acúmulo acima de 30 (trinta) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência. |