ANEXO 01 – 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 cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

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.	

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 pontos
	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.	

Descontos	
Pontos	**Descontos**
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.