ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. Orientações Gerais

1.1. O preço global a ser estabelecido em contrato remunera a execução dos serviços de recepção com o atingimento do padrão mínimo de qualidade exigido. A execução que não alcance as metas e os padrões definidos neste Termo de Referência importará no **redimensionamento do pagamento (glosa)**, em valor proporcional aos serviços não realizados ou realizados com desconformidade, seguindo os critérios descritos neste anexo.

1.2. Da Natureza do Redimensionamento: Os pagamentos à CONTRATADA serão estritamente proporcionais ao atendimento das metas fixadas neste instrumento. As adequações financeiras (glosas) atuarão a partir do extrapolamento de uma faixa específica de tolerância. O redimensionamento do pagamento tem caráter compensatório (não se paga pelo que não foi executado a contento) e **não possui natureza de penalidade**, não impedindo a instauração concomitante de processo administrativo para a aplicação das sanções legais (art. 156 da Lei nº 14.133/2021) em caso de infrações graves ou contínuas.

1.3. Tais ajustes visam assegurar ao TRE/RN o pagamento justo pela efetiva entrega, mesmo diante de eventuais falhas na execução, promovendo a melhoria contínua da prestação através da dedução objetiva prevista neste instrumento.

1.4. Do Relatório de Medição: Terminado o mês de prestação dos serviços, o **Fiscal Técnico do Contrato** apresentará ao preposto da CONTRATADA, até o 3º (terceiro) dia útil do mês seguinte, o Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida (para fins de recebimento provisório), que conterá, no mínimo:

1.4.1. Número do contrato e do respectivo processo administrativo;

1.4.2. Síntese do objeto e do período de aferição;

1.4.3. Relação de falhas registradas no período, se houver;

1.4.4. Fator de redução (peso) aplicável aos serviços, se for o caso; e

1.4.5. Percentual final da qualidade dos serviços e o respectivo cálculo para o ateste da Nota Fiscal.

1.5. Das Falhas Leves: O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não relevantes ou não críticos para a segurança institucional, a critério da Fiscalização, poderá ser objeto apenas de notificação gerencial à empresa nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

1.6. Do Contraditório Pré-Glosa: A CONTRATADA terá o prazo de até 03 (três) dias úteis para apresentar justificativa prévia para a prestação do serviço com menor nível de conformidade. A justificativa só será aceita pelo Gestor do Contrato caso fique comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de caso fortuito, força maior ou fatores imprevisíveis totalmente alheios ao controle operacional do prestador.

2. Relação de Falhas Diárias

2.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão constantemente avaliados pelos fiscais do contrato (Técnico e Setoriais), que realizarão o monitoramento rotineiro, por amostragem ou de forma contínua, e assinalarão as ocorrências na "Relação de Falhas", acionando imediatamente o preposto da contratada para ciência.

2.1.1. Relação de falhas a ser utilizada para a contratação de serviços continuados de recepção:

SERVIÇO: **Recepção**
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: **___ / _____**

FALHA TIPO 1 - Desconformidade na Metodologia e Cobertura do Posto

2.1.1.1. Descrição: Falha na execução da rotina correta na prestação dos serviços (ex: atendimento prestado de forma incompleta, descortês ou fora do padrão definido em normativos internos; ausência do profissional no posto de trabalho sem justificativa tempestiva e sem substituição imediata; negligência no controle de acesso de visitantes; não utilização de fardamento/crachá).

I – Finalidade: Garantir eficiência, eficácia, segurança e urbanidade na atuação dos profissionais diante das demandas definidas no Termo de Referência ou repassadas via Fiscalização ao preposto.

II – Meta a cumprir: Estrita observância da rotina, dos horários de execução e da metodologia da prestação dos serviços de recepção.

III – Instrumento de medição: Reclamação formal de usuários ou servidores das unidades administrativas envolvidas, imagens do circuito interno, ou constatação direta pela fiscalização do TRE/RN.

IV – Forma de acompanhamento: Registro em relatório emitido pela Fiscalização do Contrato e preenchimento da Relação de Falhas Diárias.

V – Periodicidade: 1 registro para cada evento/atividade mal executada ou turno com posto descoberto.

VI – Tolerância: Até 02 (duas) ocorrências por mês (para o somatório do contrato).

VII – Fator de Redução (Peso): A partir da 3ª ocorrência, aplicar o peso redutor de **1,0%** sobre o valor da fatura mensal correspondente ao posto/unidade em que ocorreu a falha, multiplicando-se pelo número de reincidências no mês.

Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Falha	Assinatura do Preposto
Quantidade Total de Falhas:		

FALHA TIPO 2 - Desconformidade na Apresentação e Fardamento

2.1.1.2. Descrição: Apresentação do profissional no posto de trabalho sem o fardamento adequado, completo e limpo, sem o crachá de identificação visível ou sem os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) exigidos.

I – Finalidade: Garantir a prestação dos serviços dentro das rigorosas normas de higiene, segurança e identificação institucional;

II – Meta a cumprir: Apresentação diária do profissional com o fardamento e a identificação corretos, preservando a imagem do TRE/RN perante o público externo e interno;

III – Instrumento de medição: Reclamação formal dos usuários, observação direta pela Fiscalização do Contrato ou registros do circuito interno de segurança;

IV – Forma de acompanhamento: Apuração e registro imediato pela Fiscalização no formulário de Relação de Falhas Diárias;

V – Periodicidade: 1 (um) registro para cada profissional em desconformidade por dia de trabalho;

VI – Tolerância: Até 02 (duas) ocorrências/mês (no somatório geral do contrato);

VII – Fator de Redução (Peso): A partir da 3ª ocorrência, aplicar o peso redutor de **0,8%** (falha de nível médio) sobre o valor da fatura mensal correspondente ao posto em que ocorreu a falha, multiplicando-se pelo número de reincidências no mês.

Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Falha	Assinatura do Preposto
Quantidade Total de Falhas:		

2.2. Instruções para o preenchimento do formulário de Relação de Falhas Diárias:

2.2.1. Diante da constatação de falhas na execução dos serviços, o **Fiscal Técnico ou Setorial** preencherá o formulário, registrando a data e a descrição sintética do fato ocorrido, dando imediata ciência ao preposto da CONTRATADA para fins de registro e contraditório preliminar.

2.2.2. Durante todo o período (mês) de execução dos serviços, as falhas identificadas serão inseridas no formulário. Ao final do mês de medição, todas as ocorrências (por tipo de falha) serão somadas na linha “Quantidade total de falhas”, para a consolidação da avaliação qualitativa do IMR.

3. Da Tabela de Falhas e Efeitos Remuneratórios (Cálculo do Redimensionamento)

3.1. A partir dos dados consolidados no formulário de falhas diárias, o Fiscal Técnico promoverá o registro na "Tabela de Falhas e Efeitos Remuneratórios" (abaixo), de modo a auferir o percentual exato de redimensionamento (glosa) que deverá ser deduzido do preço contratual da fatura do mês avaliado.

Tipo de Falha	Falha Tipo 1	Falha Tipo 2	TOTAL DA GLOSA
Total de Ocorrências (A)			
Tolerância Admitida (B)	2	2	
Excesso de Falhas (C = A - B)			
Peso em % (D)	1,0%	0,8%	
Percentual de Glosa (C x D)			[Fator Total]

3.2. Instruções para aplicação do cálculo de efeitos remuneratórios:

3.2.1. Proceder-se-á ao registro do total de falhas apuradas na linha "Total de ocorrências". A seguir, subtrair-se-á o quantitativo de tolerâncias previstas, obtendo-se o valor referente ao "Excesso de falhas".

3.2.2. Da Vedação de Valores Negativos (Art. 3.2.2.1): Caso o número de ocorrências seja inferior ou igual à tolerância admitida, o resultado da subtração não será considerado negativo, devendo ser obrigatoriamente lançado na tabela com o **valor 0 (zero)**, não gerando deduções ou bônus.

3.2.3. Posteriormente, o "Excesso de falhas" será multiplicado pelo "Peso em %" indicado em cada coluna, obtendo-se, assim, o **Percentual de Glosa** por tipologia. Os pesos foram estabelecidos com base na gravidade do impacto institucional: falhas de nível médio (0,8%) e falhas de nível alto (1,0%).

3.2.4. Ao final, será somada toda a linha de percentuais de glosa, obtendo-se o **"Fator Total de Redução"**. Este índice representa o percentual exato que será deduzido do pagamento da fatura daquele mês, adequando a remuneração à efetiva qualidade do serviço prestado, nos termos do art. 140 da Lei nº 14.133/2021.

4. Do Faturamento e Redimensionamento do Pagamento (Glosas)

4.1. Da Proporcionalidade do Pagamento: A CONTRATADA fará jus ao pagamento mensal proporcional à efetiva qualidade dos serviços entregues. O valor final da fatura será calculado deduzindo-se do valor integral pactuado o **Fator Total de Redução (Percentual de Glosa)** apurado na Tabela de Falhas e Efeitos Remuneratórios (item 3).

4.2. Das Faixas de Aceitação e Consequências Administrativas: A avaliação mensal da qualidade dos serviços será classificada em 5 (cinco) faixas de conformidade. Essas faixas determinam não apenas o limite do pagamento, mas as providências de gestão e fiscalização a serem adotadas pela Administração para cada nível de gravidade, conforme a seguir:

4.2.1. Faixa 1 (Nível de Excelência):

Condição: Fator Total de Redução igual a 0%.
Pagamento: **100%** do valor da fatura.
Consequência: Aceitação total dos serviços, sem ressalvas.

4.2.2. Faixa 2 (Nível de Atenção Leve):

Condição: Fator Total de Redução maior que 0% e inferior ou igual a 2%.
Pagamento: Faturado com a dedução exata do percentual apurado (ex: pagamento entre 98% e 99,9%).

Consequência: Aplicação exclusiva da glosa compensatória e expedição de Notificação Gerencial de alerta ao preposto da empresa.

4.2.3. Faixa 3 (Nível de Atenção Moderada):

Condição: Fator Total de Redução maior que 2% e inferior ou igual a 5%.
Pagamento: Faturado com a dedução exata do percentual apurado (ex: pagamento entre 95% e 97,9%).
Consequência: Aplicação da glosa. A contratada será notificada a apresentar formalmente, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, um **Plano de Ação** contendo medidas corretivas imediatas para sanar os desvios e evitar a reincidência.

4.2.4. Faixa 4 (Nível Crítico):

Condição: Fator Total de Redução maior que 5% e inferior ou igual a 7%.
Pagamento: Faturado com a dedução exata do percentual apurado (ex: pagamento entre 93% e 94,9%).
Consequência: A qualidade do serviço encontra-se severamente comprometida. Além do desconto na fatura (glosa), o Gestor do Contrato deverá autuar processo administrativo para a aplicação de sanção de **Advertência** ou **Multa**, nos termos do art. 156 da Lei nº 14.133/2021, garantidos o contraditório e a ampla defesa prévios.

4.2.5. Faixa 5 (Nível Inaceitável):

Condição: Fator Total de Redução superior a 7% (limitado ao teto máximo de dedução de 10% da fatura do posto, para não inviabilizar o repasse do salário base aos trabalhadores terceirizados).
Pagamento: Faturado com a respectiva glosa (limitada a pagar no mínimo 90% do valor).
Consequência: O atingimento desta faixa ou a permanência contínua nas Faixas 3 e 4 por mais de 03 (três) meses consecutivos configuram inexecução parcial ou total do ajuste. A empresa sujeitar-se-á à aplicação de **Multa**, impedimento de licitar e à **Rescisão Unilateral** do contrato por parte do TRE/RN (art. 137 da Lei nº 14.133/2021).