

ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. DA DEFINIÇÃO E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, artigo 50 Inciso II alínea c, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, é um ajuste escrito, anexo ao instrumento contratual, 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.

1.2. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas e é parte indissociável do contrato firmado a partir do Edital no qual se encontra anexo.

1.3. Fica estabelecido entre as partes, como parte integrante do contrato celebrado, a adoção do IMR.

1.3.1. A CONTRATADA obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos nos itens deste IMR.

1.3.2. O IMR poderá ser alterado somente mediante acordo entre as partes, desde que seja identificado erros que prejudiquem a adequada avaliação dos resultados, e de modo a não causar prejuízos à CONTRATANTE e CONTRATADA.

1.4. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita pelo(s) fiscal(is) por meio de sistema de pontuação, com periodicidade definida pelo Termo de Referência, cujo resultado definirá o valor a ser pago no período avaliado.

1.4.1. Além da adequação dos descontos previstos neste Instrumento, poderão ser aplicadas, independentemente, as demais penalidades previstas no Edital e Contrato (ou instrumento equivalente), tais como multa, impedimento de licitar e contratar, entre outros, garantidos a ampla defesa e contraditório.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de seis indicadores de qualidade: entrega e uso dos EPIs e uniformes, prazo de atendimento às solicitações, frequência e reposição de profissional ausente, assiduidade no pagamento de salários e outros benefícios, entrega de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

INDICADOR 1 – Entrega e uso dos EPIs e uniformes	
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho e fornecimento e uso dos uniformes estabelecidos no Termo de Referência e em outras orientações legais
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências (vide item 3.1.) e documentação comprovando a entrega e recebimento dos EPIs e uniformes
Forma(s) de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado

Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções	Conforme item 4.2.
Observações	A não comprovação da entrega e recebimento dos EPIs e uniformes a equipe configura 1 (uma) ocorrência por pessoa no mês. Uma vez que a entrega e recebimento seja totalmente realizada e comprovada, considera-se apenas as ocorrências observadas pelo fiscal quando da utilização dos EPIs e uniformes, salvo a necessidade de reposição, que também deve ser comprovada. O descuido com os equipamentos de trabalho, podendo gerar riscos ou prejuízos, ao serem constatados pelo(a) fiscal, também configura 1 (uma) ocorrência nesse indicador.

INDICADOR 2 - Prazo de atendimento às solicitações	
Finalidade	Mensurar o atendimento das solicitações da CONTRATANTE dentro do prazo programado
Meta a cumprir	100% de atendimento das solicitações de acordo com o prazo estabelecido
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências (vide item 3.1.)
Forma(s) de acompanhamento	Pelo fiscal do contrato, observando o atendimento das solicitações pessoalmente ou via registro
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo superior à meta
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 30 pontos 1 resposta com atraso = 25 pontos 2 respostas com atraso = 20 pontos 3 respostas com atraso = 15 pontos 4 respostas com atraso = 10 pontos

	5 respostas com atraso = 5 pontos
	6 ou mais respostas com atraso = 0 ponto
Sanções	Conforme item 4.2.
Observações	<p>Em caso de não atendimento das solicitações sem a devida justificativa após notificação (vide item 3.1), aplica-se o desconto de 1 ponto.</p> <p>Solicitações realizadas pelo(a) fiscal de contrato devem garantir tempo hábil para a resposta ou atendimento, deve-se considerar também o tempo necessário para o atendimento da solicitação, dependendo de sua natureza. Em caso de solicitações realizadas pessoalmente, deve-se seguir conforme estabelecido no Termo de Referência. No caso de solicitações realizadas via outros meios de comunicação, deve-se considerar apenas os dias úteis. O descuido com os equipamentos de trabalho, podendo gerar riscos ou prejuízos, ao serem constatados pelo(a) fiscal, também configura 1 (uma) ocorrência nesse indicador.</p>

INDICADOR 3 - Entrega de materiais e equipamentos previstos em contrato	
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados, necessários à execução do contrato
Meta a cumprir	100% dos materiais e equipamentos necessários à prestação dos serviços
Instrumento de medição	Conferência local com devido registro e notas fiscais e constatação formal de ocorrências (vide item 3.1.)
Forma(s) de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Identificação de ao menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Sem ocorrências = 20 pontos</p> <p>1 ocorrência = 18 pontos</p> <p>2 ocorrências = 16 pontos</p> <p>3 ocorrências = 14 pontos</p> <p>4 ocorrências = 12 pontos</p> <p>5 ocorrências = 10 pontos</p> <p>6 ou mais ocorrências = 0 pontos</p>
Sanções	Conforme item 4.2.
Observações	Deve ser cumprido o prazo estabelecido para sua entrega, reposição ou troca. O não cumprimento deste prazo sem a devida justificativa caracteriza 1 ocorrência.

	<p>Deve-se também garantir que sejam entregues os quantitativos previstos no Termo de Referência sem que haja falta de materiais. A falta de materiais ou insumos acarretará 1 ocorrência, a ser registrada via constatação formal de ocorrências.</p> <p>A contratada, em caso de atrasos, deve informar e justificar com antecedência a fiscalização, de modo a evitar descontos na pontuação.</p>
--	--

INDICADOR 4 – Qualidade dos serviços prestados	
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Pontuação máxima
Instrumento de medição	Avaliação do fiscal técnico
Forma(s) de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, realizando registros da execução do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Identificação de ocorrências na execução dos serviços que afetam a qualidade do serviço entregue, devendo ser devidamente notificadas
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Sem ocorrências = 40 pontos</p> <p>1 ocorrência = 35 pontos</p> <p>2 ocorrências = 30 pontos</p> <p>3 ocorrências = 25 pontos</p> <p>4 ocorrências = 20 pontos</p> <p>5 ocorrências = 15 pontos</p> <p>6 ocorrências = 10 pontos</p> <p>7 ocorrências = 5 pontos</p> <p>8 ou mais ocorrências = 0 pontos</p>
Sanções	Conforme item 4.2.
Observações	<p>O fiscal técnico ou substituto deverá acompanhar a execução do objeto, fazendo registros, se necessário.</p> <p>Ocorrências ou falhas na execução de demandas que afetem a qualidade do serviço entregue deverão ser notificadas pelo fiscal.</p> <p>Ao final do mês, ao avaliar os serviços, o fiscal deverá juntar a notificação ao relatório para aplicação da pontuação.</p> <p>Em caso de ocorrências, a contratada poderá apresentar justificativa, a ser</p>

	analisada pelo fiscal técnico, que decidirá pelo acolhimento ou não da defesa apresentada.
--	--

3. DOS PROCEDIMENTOS

3.1. A constatação formal de ocorrências deverá ser feita via comunicação com o(a) preposto(a) ou notificação, a depender da gravidade ou reincidência da ocorrência.

3.2. A avaliação dos resultados dos indicadores apresentados deverá ser realizada via o *Check List* (Anexo I deste IMR).

3.3. O(a) Fiscal deverá apresentar o *Check List* com os resultados para o(a) preposto(a).

4. DAS FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO E SANÇÕES

4.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

4.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço	Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4"
-----------------------------------	---

4.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de Qualidade do período avaliado	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 50 a 59 pontos	85% do valor previsto	0,85
De 40 a 49 pontos	80% do valor previsto	0,80
Abaixo de 40 pontos	80% do valor previsto e abertura de processo administrativo contratual para aplicação de multa	0,80 + abertura de processo administrativo contratual para aplicação de multa
Valor devido por período avaliado = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

4.3. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará em processo administrativo para aplicação de sanções mais graves e possível rescisão contratual.

ANEXO I

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DOS INDICADORES

Indicador	Critério (Faixas de pontuação)	Avaliação (resultado)
-----------	--------------------------------	-----------------------

INDICADOR 1 – Entrega e uso dos EPIs e uniformes	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 ponto	
INDICADOR 2 - Prazo de atendimento às solicitações	Sem atrasos = 30 pontos 1 resposta com atraso = 25 pontos 2 respostas com atraso = 20 pontos 3 respostas com atraso = 15 pontos 4 respostas com atraso = 10 pontos 5 respostas com atraso = 5 pontos 6 ou mais respostas com atraso = 0 ponto	
INDICADOR 3 - Entrega de materiais e equipamentos previstos em contrato	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 18 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos 4 ocorrências = 12 pontos 5 ocorrências = 10 pontos 6 ou mais ocorrências = 0 pontos	
INDICADOR 4 – Qualidade dos serviços prestados	Sem ocorrências = 40 pontos 1 ocorrência = 35 pontos 2 ocorrências = 30 pontos 3 ocorrências = 25 pontos 4 ocorrências = 20 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 10 pontos 7 ocorrências = 5 pontos	

	8 ou mais ocorrências = 0 pontos	
Pontuação Total do Serviço (item 4.1.1.)		
Fator de Ajuste de nível de serviço (item 4.2.)		
Pagamento devido (item 4.2.)		