

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

### 1. Identificação do Termo de Contrato:

1.1. Nº do Termo do Contrato: xxxxxx

1.2. Vigência: xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx

1.3. Prestador de Serviços: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1.4. CNPJ: xx.xxx.xxx/xxxx-xx

### 2. Identificação do Fiscal Técnico:

2.1.	Nome: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
2.2.	Portaria de designação: xxx/xxxx
2.3.	Período de Competência da Fiscalização: xxxxxxxx/xxxx

### 3. Instrumento de Medição de Resultados (IMR):

#### Quadro 1. Metodologia da Avaliação da Execução dos Serviços Prestados:

ITEM	DESCRIÇÃO
Instrumento de medição	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inspeções aos locais de execução dos serviços;</li><li>2. Formulários de registros de ocorrência;</li><li>3. Reclamações dos usuários;</li><li>4. Análise da documentação de prestação de contas mensal da Contratada vinculada ao Termo de Contrato referente ao período em que ocorreu a prestação de serviços.</li></ol>
Forma de acompanhamento	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realização de inspeções diárias, semanais ou mensais, por parte da Gestão e Fiscalização do Termo de Contrato, de forma a acompanhar a execução e qualidade dos serviços prestados , realizando-se avaliações e registrando-se ocorrências;</li><li>2. Apuração das ocorrências registradas por colaboradores que atuam nas dependências da Contratante onde os serviços foram executados;</li><li>3. Apuração de reclamações de usuários, público em geral e colaboradores que atuam nas dependências da Contratante onde os serviços foram executados, inclusive as insatisfações registradas na ouvidoria;</li><li>4. Análise dos relatórios mensais fornecidos pela Contratada vinculada ao Termo de Contrato;</li></ol>

	5. Levantamento das infrações recebidas pela Contratante e/ou levantamento feito pela Fiscalização em página web do órgão autuador.
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de Cálculo:	A cada inspeção da Fiscalização deverão ser anotadas as não conformidades, sendo que ao final do encerramento do mês de prestação de serviços, as mesmas serão analisadas junto com as ocorrências registradas, reclamações apuradas e os fatos apresentados nos relatórios detalhados da contratada, sendo todos considerados ocorrências para fins de apuração dos fatores constantes no Quadro 2. Após apuração do quantitativo de ocorrências, apurando-se a pontuação, aplicam-se as faixas de ajuste no pagamento ou sanções constantes no Quadro 3.

**Quadro 2. Indicadores de Avaliação da Execução dos serviços prestados pela contratada:**

Indicador Nº 01 - Regularidade da execução do serviço.			
<b>Finalidade</b>	Garantir a execução dos serviços contratados.		
<b>Meta a cumprir</b>	Manter a regularidade de serviços garantindo a execução das atividades apresentadas no Termo de Referência e no Termo de Contrato.		
<b>Fatores</b>	<b>Nº de ocorrências</b>	<b>Pontos por ocorrência (unidade)</b>	<b>Total de Pontos no período</b>
Não providenciar a substituição tempestiva de quaisquer ausências nos postos de serviço, no prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas, contadas da solicitação formal da Contratante, por posto de trabalho e por dia de ausência, desde que eventual justificativa para prorrogação do prazo não seja formalmente aceita pela Contratante.	00	02	00
Manter empregado alocado em posto de trabalho sem a qualificação técnica, capacitação ou requisitos mínimos exigidos no Termo de Referência e/ou no Contrato para a adequada execução dos serviços, por posto de trabalho e por dia de ocorrência.	00	02	00
Deixar de assegurar o cumprimento, pelos empregados vinculados ao Contrato, das instruções, normas e procedimentos estabelecidos pela Contratante para a execução regular	00	02	00

das atividades, sendo a pontuação apurada por ocorrência.			
Não assegurar a assiduidade e pontualidade do empregado, caracterizadas por atraso no início da jornada ou por ausência injustificada do posto de trabalho, sendo a pontuação apurada por dia de ocorrência.	00	02	00
<b>Total da pontuação no Mês de Prestação de serviços a ser faturado – Indicador Nº 01.</b>			<b>00</b>
Observações:			

<b>Indicador nº 02 – Cumprimento das obrigações contratuais e das normas trabalhistas com impacto na qualidade dos serviços prestados.</b>			
<b>Finalidade</b>	Garantir o acompanhamento adequado dos serviços executados.		
<b>Meta a cumprir</b>	Não dificultar a realização da Gestão e Fiscalização do Termo de Contrato por parte da Contratante, de forma a não impactar na qualidade da execução dos serviços contratados, conforme cláusulas constantes no Termo de Referência e no Termo de Contrato.		
<b>Fatores</b>	<b>Nº de ocorrências</b>	<b>Pontos por ocorrência (unidade)</b>	<b>Total de Pontos no período</b>
Não entregar, no prazo estabelecido, a documentação mensal prevista no Contrato ou Termo de Referência, bem como deixar de prestar, tempestivamente, os esclarecimentos formais solicitados pelo Gestor ou Fiscal do Contrato para sanar inconsistências ou dúvidas identificadas na análise documental, sendo a pontuação apurada por ocorrência e por dia de atraso.	00	02	00
Atrasar o pagamento de salários, benefícios, diárias de viagem, verbas indenizatórias e demais obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos empregados, em desacordo com os prazos legais e contratuais estabelecidos, sendo a pontuação apurada por	00	02	00

ocorrência e por dia de atraso.			
Não disponibilizar, no prazo estipulado pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato, os uniformes, materiais e equipamentos nas quantidades e especificações estabelecidas no Contrato ou Termo de Referência, sendo a pontuação apurada por ocorrência e por dia de atraso.	00	02	00
Deixar de executar atendimentos internos/fixos regularmente estabelecidos pela Contratante, nos termos e prazos determinados, sendo a pontuação apurada por ocorrência.	00	02	00
Deixar de executar demanda de viagem regularmente solicitada pela Contratante, nos termos e prazos estabelecidos, sendo a pontuação apurada por ocorrência.	00	05	00
<b>Total da pontuação no Mês de Prestação de serviços a ser faturado – Indicador Nº 02.</b>			<b>00</b>
Observações:			

<b>Indicador nº 03 – Atendimento aos requisitos de segurança e à qualidade na prestação dos serviços.</b>			
<b>Finalidade</b>	Garantir a segurança, qualidade e eficiência dos serviços executados.		
<b>Meta a cumprir</b>	Realizar com qualidade as atividades apresentadas de forma a atender as demandas constantes no Termo de Referência e no Termo de Contrato.		
<b>Fatores</b>	<b>Nº de ocorrências</b>	<b>Pontos por ocorrência (unidade)</b>	<b>Total de Pontos no período</b>
Adotar conduta inadequada no atendimento ao público ou no relacionamento interpessoal com servidores, colaboradores e terceirizados da Contratante, gerando desconforto, reclamações ou atritos no ambiente de trabalho, sendo a pontuação apurada por posto de trabalho e por ocorrência.	00	02	00
Prestar serviços sem o uso de uniforme, crachá e/ou Equipamentos de Proteção Individual (EPI), quando exigidos, ou em desacordo com os padrões	00	02	00

estabelecidos no Termo de Referência e no Contrato, sendo a pontuação apurada por posto de trabalho e por ocorrência.			
Deixar de comunicar, tempestivamente, à Contratante, fatos relevantes que impactem a prestação dos serviços, tais como ausências justificadas, utilização de banco de horas, apresentação de atestados médicos, entre outros, sendo a pontuação apurada por ocorrência.	00	02	00
Executar as demandas em desacordo com as instruções, roteiros, itinerários ou planos previamente estabelecidos pela Contratante, sendo a pontuação apurada por ocorrência.	00	02	00
Prestar serviços em desacordo com as normas de trânsito e de direção defensiva, deixando de verificar previamente as condições de uso do veículo ou de manter seu adequado estado de conservação e limpeza, sendo a pontuação apurada por ocorrência.	00	02	00
Cometer infração de trânsito classificada como grave ou gravíssima, assegurado o direito à ampla defesa e ao contraditório em todas as instâncias administrativas perante os órgãos de trânsito competentes, sendo a pontuação apurada por ocorrência.	00	02	00
<b>Total da pontuação no Mês de Prestação de serviços a ser faturado – Indicador N° 03.</b>			00
Observações:			

Resumo - Pontos Acumulados			
Indicador N° 01	Indicador N° 02	Indicador N° 03	Total
00	00	00	00

**Quadro 3. Faixas de Ajustes no Pagamento e Glosa Qualitativa:**

Pontuação Acumulada	Faixa de Ajustes	Ajustes no faturamento
00 a 05	Considera-se que foram prestados 100% dos serviços. Recebimento de 100% do valor mensal a ser faturado.	Notificação.

06 a 15	Considera-se que foram prestados de 95% a 98% dos serviços. Recebimento de 98% do valor mensal a ser faturado.	Notificação e glosa qualitativa correspondente a 2% do valor a ser faturado pela Contratada.
16 a 25	Considera-se que foram prestados de 90% a 95% dos serviços. Recebimento de 95% do valor mensal a ser faturado.	Notificação e glosa qualitativa correspondente a 5% do valor a ser faturado pela Contratada.
26 a 40	Considera-se que foram prestados de 80% a 90% dos serviços. Recebimento de 90% do valor mensal a ser faturado.	Notificação e glosa qualitativa correspondente a 10% do valor a ser faturado pela Contratada.
Acima de 40	Considera-se que foram prestados de 70% a 80% dos serviços. Recebimento de 80% do valor mensal a ser faturado.	Notificação e glosa qualitativa correspondente a 20% do valor a ser faturado pela Contratada e Rescisão Unilateral a critério da Administração, ressalvados o contraditório e a ampla defesa.

#### 4. Observações:

1. As ocorrências registradas no Quadro 2, podem ser número de não conformidades observadas na inspeção do local em que o serviço foi prestado, somado ao número de ocorrências registradas, reclamações recebidas e número de fatos apontados na Folha Individual de Ponto do Funcionário da Contratada vinculado ao Termo de Contrato.

2. O servidor designado pela Administração para atuar como Fiscal Técnico verificará a pontuação acumulada, somando todos os pontos apurados por setor pelos Fiscais Setoriais;

3. Na ausência dos Fiscais Setoriais, caberá ao Fiscal Técnico avaliar e apurar os pontos acumulados;

4. Deverão ocorrer a Avaliação e a Apuração dos Pontos Acumulados referente às ocorrências do período de Faturamento, evitando-se assim o ajuste com base em ocorrências repetidas ou intempestivas;

5. Durante a execução dos serviços por parte da Contratada, a Fiscalização poderá realizar vistoria aleatoriamente nos postos de serviços contratados;

6. A glosa apurada com o ajuste de pagamento através do IMR não impede a realização de glosa quantitativa nem a abertura de Processo Administrativo Sancionador que deverá ser antecedido de notificação.

#### 5. Conclusão:

Tendo em vista o número de Pontos Acumulados no resumo do Quadro 2 e os percentuais de ajustes no pagamento e sanções constantes no Quadro 3, informamos que:

( ) Não há glosa qualitativa a ser realizada na fatura referente a serviços prestados no período correspondente à presente avaliação, uma vez que não há ocorrências nem sanções cabíveis; ou

( ) Não há glosa qualitativa a ser realizada na fatura referente a serviços prestados no período correspondente a presente avaliação, uma vez que as ocorrências geram uma pontuação acumulada de até 5 pontos, segue em anexo a notificação cabível; ou

( ) Glosa qualitativa de 2% no valor a ser faturado referente a serviços prestados no período de competência da Fiscalização, uma vez que as ocorrências geram uma

pontuação acumulada de até\_\_\_\_pontos (de 06 a 15 pontos), segue em anexo a notificação cabível; ou

( ) Glosa qualitativa de 5% no valor a ser faturado referente a serviços prestados no período de competência da Fiscalização, uma vez que as ocorrências geram uma pontuação acumulada de até\_\_\_\_pontos (de 16 a 25 pontos), segue em anexo a notificação cabível; ou

( ) Glosa qualitativa de 10% no valor a ser faturado referente a serviços prestados no período de competência da Fiscalização, uma vez que as ocorrências geram uma pontuação acumulada de até\_\_\_\_pontos (de 26 a 40 pontos), segue em anexo a notificação cabível; ou

( ) Glosa qualitativa de 20% no valor a ser faturado referente a serviços prestados no período de competência da Fiscalização, uma vez que as ocorrências geram uma pontuação acumulada de até\_\_\_\_pontos (acima de 40 pontos), encaminhando Termo de Contrato para rescisão e não será emitido Documento Fiscal enquanto não houver apuração dos valores a serem glosados (fiscalização de encerramento do Termo de Contrato).

#### **6. Ciência do Preposto da Empresa:**

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) será disponibilizado ao preposto para ciência e assinatura por meio do SEI.

Havendo discordância, o preposto deverá apresentar justificativa formal, via e-mail, no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da disponibilização. Decorrido o prazo sem manifestação, considerar-se-á tácita a concordância, procedendo-se à validação do IMR pela Gestão do Contrato.

#### **7. Encaminhamento ao Gestor do Termo do Contrato:**

Segue para o Gestor do Termo de Contrato o IMR para o período avaliado apresentado ao Preposto da Empresa para ciência e assinatura.

Atenciosamente,

**Fiscal Técnico**