

ANEXO II - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO -IMR

(Avaliação da qualidade dos serviços)

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. Número do processo: 25190.000487/2024-47

1.2. Objeto da Contratação: Empresa especializada na prestação dos serviços de limpeza, conservação e asseio, encarregado(a), copeiragem e movimentação de carga e descarga, com fornecimento de materiais e equipamentos necessários com disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a serem executados nas dependências das 4 (quatro) unidades da Superintendência Estadual da FUNASA, sendo 3 (três) unidades localizadas em Belo Horizonte/MG e 1 (uma) em Montes Claros/MG.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

2.1. 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 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 Técnica 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.

3. OBJETIVOS A ATINGIR

3.1. 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, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.

4. FORMA DE AVALIAÇÃO

4.1. 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 técnico 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 técnico 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.

4.2. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

4.3. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

5. SANÇÕES

5.1. 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.

5.2. O fiscal técnico 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

5.3. 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.

5.4. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico 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.

5.5. 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.

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

5.7. 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 tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.

6. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

6.1. 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.

6.2. 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:

Sequência	Descrição do INDICADOR
1	UNIFORMES
2	FUNCIONÁRIOS
3	EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
4	OBRIGAÇÕES ADMINISTRATIVAS, LEGAIS E TRABALHISTAS

INDICADOR Nº 01 - UNIFORMES		
Finalidade	Garantir a devida uniformização dos funcionários da Contratada.	
Meta a cumprir	100% dos funcionários uniformizados.	
Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e pelos demais usuários da FUNASA/SUEST/MG; e responsáveis pelos setores.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato e prazo estabelecido por meio de emissão de Ordem de Serviços.	
Ocorrências Pontuação	Deixar de fornecer conjunto completo de uniforme aos seus funcionários no início da prestação de serviços ou na substituição destes nos prazos e condições previstas no Termo de Referência, Contrato e anexos.	1,0 ponto por dia

	Não utilização do uniforme; uso de uniforme incompleto ou inadequado; uniforme excessivamente danificado.	0,5 ponto por funcionário e por dia
Faixas 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 é mensal. Sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 02 – FUNCIONÁRIOS		
Finalidade	Garantir a quantidade de funcionários necessários à plena execução dos serviços contratados e a Conduta compatível com o objeto e local de prestação de serviços.	
Meta a cumprir	100% da presença dos funcionários e atendimento à conduta e demais condições previstas no contrato.	
Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo fiscal do contrato.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrências Pontuação	Falta de funcionário sem imediata substituição nos prazos e condições previstas no Termo de Referência, Contrato e anexos.	0,5 ponto por funcionário e por dia
	Falta de funcionário sem imediata substituição por período inferior a um dia.	0,5 ponto a cada 4 horas de ausência por

		funcionário e por ocorrência
	Saída de funcionário do local da prestação de serviços durante o expediente injustificadamente e sem anuência prévia da contratante.	0,5 ponto por funcionário e por ocorrência
	Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela Fiscalização.	0,5 ponto por funcionário e por ocorrência
	Recusar-se a executar serviço previsto no contrato (compatível com o posto de trabalho) e determinado pela Fiscalização, sem motivo justificado.	0,5 ponto por ocorrência e por dia
	Destruir ou danificar documentos e/ou equipamentos pertencentes à contratante por culpa ou dolo dos funcionários da Contratada.	1,0 por ocorrência
	Conduta incompatível com as atribuições do posto; comportamento inadequado.	0,5 ponto por ocorrência
	Manter funcionário sem qualificação técnica prevista no Termo de Referência, Contrato e anexos e seus anexos para a execução dos serviços.	0,5 ponto por funcionário e por dia
	Falta de cordialidade no trato com os servidores, usuários e colegas de trabalho.	0,5 ponto por ocorrência
	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições nos prazos e condições estabelecidas no Termo de Referência, Contrato e anexos.	0,5 ponto por funcionário e por dia
Faixas 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 é mensal. Sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 03 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
Finalidade	Garantir a plena execução da prestação dos serviços contratados.
Meta a cumprir	100% de qualidade na execução dos serviços contratados.

Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e pelos demais usuários da FUNASA/SUEST/MG; e responsáveis pelos setores.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrências Pontuação	Executar serviço de modo incompleto injustificadamente, ou executa-lo de maneira protelatória.	1,0 ponto por ocorrência
	Fornecer informação pérfida de serviço ou de substituição de material.	1,0 ponto por ocorrência
	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou causedano físico, lesão corporal ou consequências letais à FUNASA/SUEST/MG.	5,0 pontos por ocorrência
	Retirar da FUNASA/SUEST/MG quaisquer equipamentos ou materiais de consumo, previstas em contrato, sem autorização prévia do responsável.	1,0 ponto por ocorrência
	Reutilizar material, peça ou equipamento sem anuência da FISCALIZAÇÃO.	1,0 ponto por ocorrência
	Deixar de providenciar, no âmbito das atribuições do contrato, a manutenção necessária para solução de problemaque acarrete suspensão de disponibilidade ou de operacionalidade de sistema predial (Elétrico; Estrutural e/ouHidráulico).	5,0 pontos por ocorrência
Faixas de ajustes no Pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados pelo fiscal do contrato e efetuado o desconto no pagamentoconforme tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dosdemais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal. Sendo aplicado o desconto relativo àsocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 04 - OBRIGAÇÕES ADMINISTRATIVAS, LEGAIS E TRABALHISTAS	
Finalidade	Garantir o atendimento às condições administrativas, legais e trabalhistas do contrato.

Meta a cumprir		100% de atendimento às condições administrativas, legais e trabalhistas do contrato.		
Instrumento Medição	de	Conferência da Documentação apresentada pela Contratada.		
Forma Acompanhamento		Visual, pelo fiscal do contrato.		
Periodicidade		Mensal.		
Mecanismo Cálculo	de	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.		
Início da Vigência		Conforme contrato.		
Ocorrências Pontuação	/	Pagamento de salários após o quinto dia útil do mês subsequente ao vencido (Conforme previsto no §1º, Art. 459,da CLT).	0,5 funcionário por dia atraso	por e de
		Atraso no pagamento de vales transportes (se houver); vale refeição; seguros; encargos fiscais e sociais; benefícios previstos na Convenção Coletiva de Trabalho; bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas estipuladas pela legislação pertinente a cada fato.	0,5 ponto ocorrência por dia	por e
		Deixar de apresentar dentro do prazo estipulado pelo Termode Referência, Contrato e anexos a Nota Fiscal ou, deixar de apresentar os documentos necessários (Comprovante de recolhimento de FGTS; de pagamento de salários; entreoutros) para pagamento, por período superior a 10 (dez) dias.	0,5 pontodia	por
		Demora injustificada no atendimento às determinações da contratante referentes à regularização de situação trabalhistade empregados por período superior a 10 (dez) dias.	0,5 pontodia	por
		Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pelacontratante ou não presta-los em período superior a 05 (cinco) dias a contar a partir da ciência da solicitação.	0,5 pontodia	por
		Deixar de cumprir qualquer condição da contratada previstaem Termo de Referência, Contrato e anexos, que não esteja prevista nesta tabela.	0,5 ponto ocorrência por dia	por e
Faixas 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 é mensal. Sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.

DESCONTOS		
Pontos		Desconto/Glosa
2,5 5,0	a	0,5% de glosa no valor mensal do contrato
5,5 8,0	a	1% de glosa no valor mensal do contrato
8,5 11,0	a	2% de glosa no valor mensal do contrato
11,5 14,0	a	3% de glosa no valor mensal do contrato
14,5 16,0	a	4% de glosa no valor mensal do contrato
16,5 20	a	5% de glosa no valor mensal do contrato
20,5 24,5	a	7% de glosa no valor mensal do contrato
25 a 30		10% de glosa no valor mensal do contrato
1.		O acúmulo acima de 30 (trinta) pontos no mês por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados configura a inexecução parcial do contrato. Neste caso, será descontado 1% do valor total anual contratado ao dia até que o saneamento das irregularidades, até o limite de 10%, sem prejuízo das sanções previstas no Contrato.
2.		Condutas reincidentes devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções previstas no Contrato.