

## **ANEXO IX**

### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

#### **1. DA DEFINIÇÃO**

1.1. Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do 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, sempre que a contratada:

1.2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.2.2. Deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.2.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.3. 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;

1.4. 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;

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

1.5. 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;

1.6. 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.

1.7. É vedada a atribuição à contratada avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.4;

1.8. 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;

1.9. 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;

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

2.1 Os serviços e produtos da contratada serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:

- I. atraso no pagamento de salários e outros benefícios;
- II. o uso de EPI's e uniformes;
- III. tempo de resposta às solicitações da Contratante;
- IV. qualidade dos serviços prestados; e
- V. outras obrigações contratuais diversas.

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo de pontuação de qualidade.

<b>Indicador 1: Atraso no pagamento dos salários e outros benefícios</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos de Salários e outros Benefícios.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através do Livro de Registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência.
Início da Vigência	A partir da assinatura do contrato

Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem ocorrências = 30 Pontos;</li> <li>- Uma ou mais ocorrências de atraso = 0 Pontos;</li> </ul>
Sanções	Multa ou impedimento de contratar com a Administração

Indicador 2: Uso de EPI's uniformes	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho, fornecimento e uso de uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através do Livro de Registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem Ocorrências = 10 (dez) Pontos</li> <li>• 01 Ocorrência = 08 (oito) Pontos</li> <li>• 02 Ocorrências = 06 (seis) Pontos</li> <li>• 03 Ocorrências = 04 (quatro) Pontos</li> <li>• 04 Ocorrências = 02 (dois) Pontos</li> <li>• 05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto</li> </ul>
Sanções	Multa ou impedimento de contratar com a administração

<b>Indicador 3: Tempo de resposta às solicitações da contratante</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração
Meta a cumprir	Até o 1º dia útil posterior à solicitação
Instrumento de Medição	Solicitações atípicas atendidas no tempo determinado, vindo a ser formalmente cientificado o atendimento da demanda.
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através do Livro de Registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da Vigência	A partir da assinatura do contrato
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem Ocorrências = 10 (dez) Pontos</li> <li>• 01 Ocorrência = 08 (oito) Pontos</li> <li>• 02 Ocorrências = 06 (seis) Pontos</li> <li>• 03 Ocorrências = 04 (quatro) Pontos</li> <li>• 04 Ocorrências = 02 (dois) Pontos</li> <li>• 05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto</li> </ul>
Sanções	Multa ou impedimento de contratar com a administração

<b>Indicador 4: Qualidade dos serviços prestados (padrão visual)</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Gramas devidamente aparadas (3 a 5 cm) e resíduos recolhidos e adequadamente descartados, sempre que produzidos, consoante a Lei nº 12.305/2010, vindo a satisfazer a demanda da Administração/contratante
Meta a cumprir	Cumprir obrigações contratuais
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através do Livro de Registros
Periodicidade	Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem atraso = 10 (dez) Pontos</li> <li>• 01 atraso = 08 (oito) Pontos</li> <li>• 02 atrasos = 06 (seis) Pontos</li> <li>• 03 atrasos = 04 (quatro) Pontos</li> <li>• 04 atrasos = 02 (dois) Pontos</li> <li>• 05 ou mais atrasos = 0 (zero) ponto</li> </ul>
Sanções	Multa ou impedimento de contratar com a administração

<b>Indicador 5: Outras obrigações contratuais diversas</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas
Meta a cumprir	Cumprir obrigações contratuais
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através do Livro de Registros

Periodicidade	Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da Vigência	A partir da assinatura do contrato
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem atraso = 10 (dez) Pontos</li> <li>• 01 atraso = 08 (oito) Pontos</li> <li>• 02 atrasos = 06 (seis) Pontos</li> <li>• 03 atrasos = 04 (quatro) Pontos</li> <li>• 04 atrasos = 02 (dois) Pontos</li> <li>• 05 ou mais atrasos = 0 (zero) ponto</li> </ul>
Sanções	Multa ou impedimento de contratar com a administração
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas nos indicadores 1, 2 e 3, assim como, treinamento, funcionários em nível de escolaridade adequados, substituição de funcionários faltosos por funcionário e por dia, dentre outras obrigações contratuais

### **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Órgão/Unidade: Escola de Formação Complementar do Exército e Colégio Militar de Salvador (EsFCEX/CMS)

Nº Contrato:

Fiscal(is) do Contrato:

Mês de Referência:

Legenda do Grau de Satisfação:

O = Ótimo

B = Bom

R = Regular

I = Insatisfatório

N = Não se Aplica/Não sei responder

Serviços/Procedimentos/Especificações					
<b>I. Rotina por Intervenção (A pedido da Administração)</b>	O	B	R	I	N
Prontidão e Proatividade na Prestação do Serviço					
Realização das tarefas programadas/solicitadas					
Conservação zelo com os equipamentos					
Tratamento ao público com zelo e urbanidade					
Demonstração de técnica do profissional					

Serviços/Procedimentos/Especificações					
<b>II. Rotina Semanal (01 vez por semana, no mínimo)</b>	O	B	R	I	N
Conservação zelo com os equipamentos					
Organização do ambiente de trabalho e equipamentos utilizados					

Serviços/Procedimentos/Especificações					
<b>III. Rotinas Gerais (verificação Diária)</b>	O	B	R	I	N
Funcionário: Uniformes					
Funcionário:					
Funcionário: Pontualidade					
Equipamentos e Materiais - Qualidade					
Preposto - Atendimento as solicitações					
<b>Comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados</b>					
A – Número de quesitos pontuados por grau de satisfação (O B R I)					

B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica / Não se responder)	
C – Índice de Avaliação, por quesito ( * ) O B R I	
( * ) dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].	
( * ) dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].	

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

3.1.1 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:

3.2 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 de serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado
De 95 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,0
De 89 a 94 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 83 a 88 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 77 a 82 pontos	93% do valor previsto	0,93
Abaixo de 77 pontos	90% do valor previsto	0,90
<p>Valor devido na fatura mensal = (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)</p> <p>Em caso de reincidência de pontuação (0) zero em qualquer indicativo: multa de 0,3% sobre o total da Nota Fiscal mensal + faixa de ajuste pertinente.</p>		



3.3 A avaliação abaixo de 77 pontos por três vezes poderão motivar aplicação de sanções, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.

#### 4. CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1) Atraso no Pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	30 Pontos	
	Uma ou mais ocorrências	00 Ponto	
2) Uso dos EPI's e Uniformes	Sem ocorrências	10 pontos	
	01 ocorrência	08 pontos	
	02 ocorrências	06 pontos	
	03 ocorrências	04 pontos	
	04 ocorrências	02 pontos	
	05 ou mais ocorrências	00 ponto	
3) Tempo de Resposta às Solicitações da Contratante	Sem atrasos:	10 pontos	
	01 ocorrência	08 pontos	
	02 ocorrências	06 pontos	
	03 ocorrências	04 pontos	
	04 ocorrências	02 ponto	
	05 ou mais ocorrências	00 ponto	
4) Outras obrigações contratuais diversas	Sem ocorrências	20 pontos	
	01 ocorrência	15 pontos	
	02 ocorrências	10 pontos	
	03 ocorrências	05 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 ponto	
4) Qualidade dos Serviços Prestados	De 0 a 30 Pontos, conforme resultados da pesquisa.	00 a 30 Pontos	
Pontuação Total do Serviço:			
Competência da Avaliação:		_____ / _____	
FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO			