

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

(APOIO ADMINISTRATIVO – CSTR)

Durante a vigência do contrato, a Administração adotará o Instrumento de Medição dos Resultados – IMR, de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SEGES/MPDG nº 05/2017. Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de apoio administrativo, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela equipe de fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios e apontamento das faltas não substituídas.

A avaliação será executada em duas dimensões: a avaliação da qualidade dos serviços a partir dos indicadores apresentados neste instrumento e a atuação do contingente completo de funcionários, sendo considerada a substituição do profissional ausente.

1. AVALIAÇÃO QUALITATIVA

O objetivo deste instrumento é avaliar a conformidade da Contratada no atendimento aos padrões de desempenho para a execução dos serviços de apoio administrativo. Os itens apresentados na tabela a seguir têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade da execução, estabelecendo os padrões de desempenho aceitáveis para o recebimento provisório dos serviços contratados.

INDICADOR		ITENS AVALIADOS	
A	PROFISSIONALISMO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS	A.1	Conduta ética e atendimento ao público
		A.2	Assiduidade e Pontualidade
		A.3	Apresentação e Uniformização
B	GESTÃO DE PESSOAL	B.1	Substituição de Profissional Ausente
		B.2	Atendimento às solicitações de serviço
		B.3	Atendimento às solicitações de ajustes
C	CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS	C.1	Procedimentos de Controle
		C.2	Equipamentos e Ferramentas
		C.3	Equipamento de Proteção Individual e Coletiva

A avaliação de qualidade limita-se à atribuição de conceitos, nos Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços, por parte dos fiscais técnicos, conforme os critérios de avaliação estabelecidos a partir das pontuações apresentadas nos módulos a seguir:

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS		
MÓDULO A – PROFISSIONALISMO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS		
A.1 – Atendimento ao Público	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Os serviços são executados sempre de forma cordial e respeitosa no tratamento com a equipe de trabalho, superiores hierárquicos e usuários em geral.	3	
A execução dos serviços é prejudicada porque os profissionais apresentam problemas de relacionamento com a equipe de trabalho, superiores hierárquicos ou usuários em geral.	2	
A execução dos serviços é reincidentemente prejudicada porque os profissionais apresentam problemas de relacionamento com a equipe de trabalho, superiores hierárquicos ou usuários em geral.	1	
Os profissionais apresentam comportamento desrespeitoso, rude ou hostil com a equipe de trabalho, superiores hierárquicos ou usuários em geral.	0	
A.2 – Assiduidade e Pontualidade	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Os profissionais empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços, cumprindo rigorosamente os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante.	3	
Os profissionais empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam do posto de trabalho durante o período de prestação dos serviços, mas pelo menos um profissional, pelo menos uma vez no mês, não cumpre os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, utilizando o tempo de tolerância tanto na chegada como na saída.	2	
Os profissionais empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam do posto de trabalho durante o período de prestação dos serviços, mas pelo menos um profissional, pelo menos uma vez no mês, não cumpre os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, utilizando o tempo de tolerância tanto na chegada como na saída.	1	
Pelo menos um profissional empregado comparece ao serviço diariamente, mas, reincidentemente, se ausenta do posto de trabalho durante o período de prestação dos serviços, ou não cumpre rigorosamente os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante.	0	
A.3 – Apresentação e Uniformização	REFERÊNCIA	
Os profissionais empregados executam os serviços apresentando uniforme completo e crachá de identificação funcional conforme especificações do termo de referência. Os uniformes apresentam aspectos asseado, passado, sem manchas ou sinais de deterioração.	3	
Pelo menos um funcionário executa os serviços apresentando uniforme incompleto ou sem crachá de identificação funcional. Ou ainda, as peças utilizadas apresentam aspectos sujo ou deteriorado.	2	

Pelo menos um funcionário executa os serviços apresentando uniforme incompleto e sem crachá de identificação funcional, utilizando peças de uso pessoal.	1	
Pelo menos um funcionário executa os serviços sem uniforme ou crachá de identificação funcional, utilizando peças de uso pessoal.	0	
MÓDULO B – GESTÃO DE PESSOAL		
B.1 – Substituição de Profissional Ausente	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Em caso de ausência, justificada ou não, do profissional vinculado ao contrato, a empresa providencia no prazo de até 6 (seis) horas a reposição do funcionário por substituto igualmente capacitado, preservando a continuidade da prestação dos serviços.	3	
Em caso de ausência, justificada ou não, do profissional vinculado ao contrato, a empresa incorre em atraso superior ao prazo de 6 (seis) horas para a reposição do funcionário por substituto igualmente capacitado, descontinuando a prestação dos serviços.	2	
Em caso de ausência, justificada ou não, do profissional vinculado ao contrato, a empresa providencia a reposição do funcionário por substituto despreparado, prejudicando a continuidade da prestação dos serviços.	1	
Em caso de ausência, justificada ou não, do profissional vinculado ao contrato, a empresa não providencia a reposição do funcionário ou não substitui funcionário despreparado, ocasionando a descontinuidade da prestação dos serviços.	0	
B.2 – Atendimento às solicitações de serviço	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Os funcionários se portam com agilidade e presteza no atendimento às demandas da chefia imediata, apresentando atitude proativa na execução dos serviços.	3	
Os funcionários nem sempre se portam com agilidade e presteza no atendimento às demandas da chefia imediata, apresentando atitude proativa na execução dos serviços.	2	
Os funcionários dificilmente se portam com agilidade e presteza no atendimento às demandas da chefia imediata, apresentando atitude proativa na execução dos serviços.	1	
Os funcionários nunca se portam com agilidade e presteza no atendimento às demandas da chefia imediata, apresentando atitude proativa na execução dos serviços.	0	
B.3 – Atendimento às solicitações de ajustes	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
A empresa se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual para eventuais ajustes na execução dos serviços.	3	
A empresa nem sempre se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual para eventuais ajustes na execução dos serviços.	2	
A empresa dificilmente se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual para eventuais ajustes na execução dos serviços.	1	

A empresa nunca se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual para eventuais ajustes na execução dos serviços.	0	
MÓDULO C – CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS		
C.1 – Procedimentos de Controle	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Os funcionários apresentam-se ao final de ambos os turnos para acompanhamento dos serviços	3	
Algum funcionário deixa de se apresentar ao final de dois ou mais turnos de trabalho.	2	
Um ou mais funcionários deixam de se apresentar ao final de quatro ou mais turnos de trabalho.	1	
Um ou mais funcionários deixam de se apresentar ao final de seis ou mais turnos de trabalho.	0	
C.2 – Equipamentos e Ferramentas	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Os equipamentos ou ferramentas são disponibilizados em perfeitas condições de uso, conforme quantitativo e especificações do Termo de Referência. São devidamente limpos, armazenados, e apresentam quantitativos adequados à prestação dos serviços.	3	
Os insumos são disponibilizados em perfeitas condições de uso, conforme especificações e quantitativo do Termo de Referência. Mas apresentam defeitos que prejudicam o seu desempenho.	2	
Os insumos são disponibilizados conforme especificações do Termo de Referência com quantitativo insuficiente, até dois equipamentos ou ferramentas.	1	
Disponibilização insuficiente de equipamentos ou ferramentas, com quantitativo devedor acima de dois.	0	
C.3 - Equipamento de Proteção Individual e Coletiva	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
A empresa disponibiliza todos os EPI's e EPC's, adequados, íntegros e de boa qualidade, conforme especificações do Termo de Referência ou PCMSO. Os funcionários fazem uso adequado dos equipamentos sempre que necessário.	3	
A empresa disponibiliza todos os EPI's e EPC's adequados, íntegros e de boa qualidade, conforme especificações do Termo de Referência ou PCMSO. Pelo menos um funcionário deixa de usar ou faz uso inadequado dos equipamentos.	2	
A empresa disponibiliza todos os EPI's e EPC's adequados, íntegros e de boa qualidade, conforme especificações do Termo de Referência ou PCMSO. Pelo menos um funcionário, reincidentemente, deixa de usar ou faz uso inadequado dos equipamentos.	1	
A empresa disponibiliza um quantitativo de EPI's e EPC's abaixo do especificado no Termo de Referência ou PCMSO, ou os equipamentos disponibilizados apresentam defeitos.	0	

Quando identificada pela fiscalização qualquer falha na execução do contrato, qualquer membro da equipe de fiscalização poderá alertar de forma imediata ao preposto da CONTRATADA sobre a inconformidade identificada. Caso a Contratada não solucione o problema em tempo hábil (máximo de 24 horas), o fiscal técnico deverá registrar formalmente

Termo de Ocorrência, considerando o modelo apresentado na tabela a seguir, que serão considerados como fator redutor da fatura mensal. A atribuição das pontuações indicadas nos módulos servirá de fator de redução para o cálculo dos valores a serem lançados nas faturas mensais da contratada e, portanto, deve estar condicionada a apresentação de Termo de Ocorrência que expresse a desconformidade do serviço prestado em relação aos critérios estabelecidos neste instrumento.

TERMO DE OCORRÊNCIA -Nº		
CONTRATO Nº:	OBJETO:	DATA:
CONTRATADA:	PROCESSO Nº:	HORA:
ENQUADRAMENTO DA OCORRÊNCIA		
INDICADOR A – PROFISSIONALISMO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS		
A.1	Conduta ética e atendimento ao público	
A.2	Assiduidade e Pontualidade	
A.3	Apresentação e Uniformização	
INDICADOR B – GESTÃO DE PESSOAL		
B.1	Substituição de Profissional Ausente	
B.2	Atendimento às solicitações de serviço	
B.3	Atendimento às solicitações de ajustes	
INDICADOR C – CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS		
C.1	Procedimentos de Controle	
C.2	Equipamentos e Ferramentas	
C.3	Equipamento de Proteção Individual e Coletiva	
ENVOLVIDOS NA OCORRÊNCIA		
RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO		
Confirmo o registro da ocorrência e recebimento de cópia. _____, _____ de _____ de 20____		
_____ FISCAL ADMINISTRATIVO	_____ GESTOR DO CONTRATO	_____ PREPOSTO DA CONTRATADA

Os Termos de Ocorrência devem ser datados e numerados, conterem a identificação do setor e do fiscal, enquadrarem a ocorrência aos critérios de avaliação indicados, indicarem os envolvidos e apresentarem relatório circunstanciado da situação. A Avaliação Qualitativa, acompanhada, se for o caso, dos respectivos Termos de Ocorrências, deverão ser encaminhados ao gestor de contratos até 5º (quinto) dia do mês subsequente, para que o mesmo possa proceder ao cálculo do valor da fatura mensal.

2. METODOLOGIA PARA CÁLCULO DA AVALIAÇÃO QUALITATIVA - FISCAL TÉCNICO

Após registrada a ocorrência, o fiscal técnico deverá calcular o quantitativo de ocorrências, atribuindo a pontuação correspondente ao enquadramento de cada ocorrência,

conforme Tabela 4, e multiplicando-as pelos quantitativos registrados.

A faixa de liberação corresponde a faixa de pontuação atingida pela contratada, relacionando ao percentual a ser debitado do faturamento mensal dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento dos padrões de desempenho previstos.

A seguir descreve a Pontuação Acumulada para efeitos de cálculo da glosa:

FAIXAS DE LIBERAÇÃO	
Liberação de 100% da Fatura	Acima de 80% da pontuação máxima
Liberação de 98% da Fatura	Entre 65% e 80% da pontuação máxima
Liberação de 95% da Fatura	Entre 50% e 65% da pontuação máxima
Liberação de 90% da Fatura e demais sanções previstas no item 17 do Termo de Referência	Abaixo de 50% da pontuação máxima

3. AVALIAÇÃO DE CONTIGENTE

A contratação prevê as categorias e os quantitativos indicados na a seguir:

POSTOS	QUANTIDADE
Aux. Administrativo	
Aux. De Laboratório	
Atendente	
Eletricista	
Encarregado	
Jardineiro	
Marceneiro	
Pintor	
Téc. Man. De Maq. E Eqptos.	
Téc. Man. Predial	
Trab. De Campo e Agropecuário	
Trat. de Animais	
Porteiro	
Motorista	
Total	

As ausências de postos de trabalho não repostas, mesmo que justificadas pela CONTRATADA, incorrerão em desconto do valor proporcional ao dia contratado do titular do posto, bem como serão registradas no termo de ocorrências para que componham um possível desconto do IMR.

A glosa proporcional será calculada conforme tabela a seguir:

REPOSIÇÃO DE PROFISSIONAL AUSENTE						
CONTRATO Nº:		OBJETO:	Apoio administrativo		MÊS DE COMPETÊNCIA	
EMPRESA:		FISCAL TÉCNICO:			Nº de dias úteis	
POSTO			Nº DE POSTOS	VALOR UNITÁRIO DO POSTO	Nº DE FALTAS NÃO SUBSTITUÍDA	VALOR DO DESCONTO
Aux. Administrativo						
Aux. De Laboratório						
Atendente						
Eletricista						
Encarregado						
Jardineiro						
Marceneiro						
Pintor						
Téc. Man. De Maq. E Eqptos.						
Téc. Man. Predial						
Trab. De Campo e Agropecuário						
Porteiro						
Motorista						
Trat. de Animais						
					DESCONTO	

4. RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

Realizada a Avaliação do Contingente e apurada a Glosa por ausências dos postos, deverá ser elaborado Relatório Circunstanciado onde a fiscalização técnica indicará o número de ocorrências registradas, a pontuação atingida pela contratada e a faixa de liberação a ser aplicada à fatura mensal. Tal relatório materializa o Recebimento Provisório do serviço e deverá ser encaminhado para o Gestor do Contrato, conforme modelo a seguir:

MEDIÇÃO DE RESULTADOS		
CONTRATO Nº: CONTRATADA:	OBJETO: PROCESSO Nº:	MÊS DE REFERÊNCIA:
VALOR MENSAL DO CONTRATO		R\$
VALOR MENSAL REALIZADO		R\$
AVALIAÇÃO QUALITATIVA		
PONTUAÇÃO MÁXIMA		
FAIXA DE LIBERAÇÃO		
Liberação de 100% da Fatura	Acima de 80% da pontuação máxima	R\$
Liberação de 98% da Fatura	Entre 65% e 80% da pontuação máxima	R\$
Liberação de 95% da Fatura	Entre 50% e 65% da pontuação máxima	R\$
Liberação de 90% da Fatura e demais sanções previstas no item 17 do Termo de Referência	Abaixo de 50% da pontuação máxima	R\$
REPOSIÇÃO DE PROFISSIONAL AUSENTE		
Desconto percentual proporcional dos postos de serviço		R\$
VALOR DE REFERÊNCIA PARA FATURAMENTO DA NOTA FISCAL		R\$

Recebido o relatório técnico provisório e, o Gestor do contrato avaliará a documentação e as informações prestadas pelo Fiscal Técnico e, juntamente com a análise do relatório do Fiscal Administrativo, realizará o recebimento definitivo do serviço.

Após o término do mês da prestação dos serviços, ou seja, ocorrido o fato gerador dos serviços, a Contratada poderá proceder abertura de processo administrativo para pagamento através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, onde incluirá o Requerimento da Empresa dirigido a Autoridade Superior Competente solicitando a Medição dos Serviços e o IMR, juntamente com os documentos comprobatórios dos eventos, tipo: frequência do mês de prestação dos serviços, pagamento do pessoal mês anterior, recolhimento do INSS e FGTS mês anterior, comprovantes de entrega da cesta básica, etc...

A Autoridade Superior Competente despachará para a Equipe de Fiscalização para as providências necessárias, ou seja, para emissão da Medição dos Serviços e apuração do IMR, relatório circunstanciado, termo de recebimento provisório e definitivo dos serviços e autorização para emissão da nota fiscal.

A Contratada emitirá a Nota Fiscal já com valor exato dos serviços prestados, ou seja, com o valor já glosado e adicionará no Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Todavia, caso a Contratada se recuse a glosá-la ou não a envie alterada tempestivamente, a Administração poderá realizá-la de ofício.

Após a inclusão da Nota Fiscal no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, o Gestor do Contrato analisará a Nota e demais documentos, e solicita a liberação do pagamento.