

### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito entre a contratada 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:

1.1. Fica instituído, como parte integrante do contrato celebrado, o Instrumento de Medição de Resultados, em conformidade com a IN SLTI/MPDG n.º 5/2017, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

1.2. Durante a vigência do contrato, sob o acompanhamento da equipe de gestão e fiscalização do contrato, a medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será realizada por meio de sistema de ocorrências, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

1.3. As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;

1.4. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que um novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA;

1.5. 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, conforme indicado na planilha abaixo;

1.6. Este anexo é parte indissociável do Termo de Referência, do Contrato e de seus demais anexos.

Execução dos serviços e garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas dos empregados	
Finalidade	Garantir a assiduidade e excelência na prestação dos serviços, inclusive quanto a prazos estipulados
Meta a cumprir	Menos de 5 (cinco) ocorrências por mês
Critérios de avaliação	Registro de ocorrências conforme tabela de itens a serem avaliados
Instrumento de medição	Número de ocorrências formalizadas
Forma de acompanhamento	Controle por parte da equipe de fiscalização do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Somatório de ocorrências

Início da vigência	Data da assinatura do contrato		
<b>INDICADORES</b>		<b>OCORRÊNCIA</b>	
		<b>Data</b>	<b>Observação</b>
1	*Haverá dedução do valor da Nota Fiscal mensal, caso seja apurado na Planilha de Medição mensal ausência de colaborador, por motivos de faltas justificadas ou injustificadas, no posto, conforme item 6.111.3. do Termo de Referência.		
2	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado ou determinação formal.		
3	A Contratada quando solicitada deixar de alocar a devida cobertura por um período superior de horas, conforme exigido em Termo de Referência.		
4	Deixar de substituir empregado, de forma imediata, que tenha conduta inconveniente ou incompatível.		
5	Tratamento inadequado com o público.		
6	Causar danos nos materiais disponibilizados pela contratante para utilização nas demandas.		
7	Permitir ou causar danos ao patrimônio da CGU, de terceiros, à integridade física de quem quer que seja, lesão corporal ou consequências letais dentro das dependências.		
8	Prestar o serviço abaixo dos padrões de qualidade exigidos para o atendimento adequado das demandas do órgão.		
9	Dar causa ou contribuir para que o nível de segurança da informação da CGU seja fragilizado ou exposto.		
10	Dar causa ou contribuir para que os padrões de qualidade, segurança, organização, cumprimento de horários e atendimento ao público sejam prejudicados em reuniões, eventos ou cerimônias idealizadas pela CGU.		
<b>RELATÓRIO MENSAL DE OCORRÊNCIAS</b>			
MÊS/ANO REFERÊNCIA: ____/____			

Somatório de ocorrências		
Faixa de ajuste		
Percentual de desconto na Fatura		
Valor final da Fatura		
<b>FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO</b>		
<b>FAIXA</b>	<b>NÚMERO DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>EFEITOS REMUNERATÓRIOS</b>
1	0 a 5	Remuneração de 100% do valor da fatura
2	6 a 8	Remuneração de 99% do valor da fatura
3	9 a 11	Remuneração de 98% do valor da fatura
4	12 a 14	Remuneração de 96% do valor da fatura
5	15 a 17	Remuneração de 94% do valor da fatura
6	acima de 17	Remuneração de 92% do valor da fatura
<p>* Indicador 1 - Registra-se que a glosa será realizada pelas horas vagas do valor do posto. E que o desconto no valor da fatura mensal ocorrerá independentemente de ocorrência dos demais indicadores, conforme descrito neste IMR.</p> <p>Caso tenham ocorrências nos demais indicadores, elas serão somadas a ocorrência do indicador 1, para levantamento do número de ocorrências no mês.</p>		