

ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. O Instrumento de Medição de Resultados (nomenclatura da IN 05/2017 do MPDG para o Acordo de Nível de Serviço) é baseado em indicadores de desempenho, obtidos como resultado de avaliações periódicas sobre a prestação dos serviços.
2. Dessa forma, busca-se incluir critério de performance para os serviços contratados, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública. O relatório de qualidade será obtido por meio da nota obtida na avaliação periódica efetuada pelo servidor responsável ou por comissão.
3. O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que esta alteração:
 - 3.1. Não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), permitidos pelo art. 125 da Lei 14.133/2021;
 - 3.2. Não configure descaracterização do objeto contratado.
4. A avaliação deverá ter periodicidade mensal e será baseada em indicadores, conforme critérios a seguir:

1 - INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os serviços sejam realizados conforme a qualidade e a frequência contratados
Meta a cumprir	Serviços prestados com 100% de aderência às especificações do contrato
Instrumento de medição	Registro de ocorrências pelo Gestor do Contrato
Forma de acompanhamento	Relatório Mensal de Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Apuração da quantidade de pontos perdidos registrados no relatório de avaliação da qualidade dos serviços prestados
Início de vigência	3 meses após o início do contrato

5. Para o atesto e entrega provisória dos serviços prestados, o GESTOR DO CONTRATO elaborará o RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS, consolidando as informações relativas às ocorrências verificadas na execução, e calculará o INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS e eventual redimensionamento do pagamento, conforme os níveis de gravidade a seguir:

Gravidade da ocorrência	Pontuação por ocorrência
Leve	1
Média	2
Grave	4
Muito grave	6
Crítica	8

6. O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à CONTRATADA com prazo aberto para manifestação.

7. As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

8. Após ser notificada do RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS, a CONTRATADA poderá apresentar justificativa por escrito para eventual prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela FISCALIZAÇÃO, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.

9. Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o resultado obtido ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso, se obtém o valor da fatura e autoriza a CONTRATADA a emitir o Documento Fiscal de seus serviços, concluindo a entrega definitiva do serviço prestado.

10. A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação concomitante das sanções previstas no contrato.

11. A utilização do IMR não se confunde com a aplicação das sanções dispostas no contrato, mas ambas podem, inclusive, ser aplicadas concorrentemente, observadas as peculiaridades de cada caso.

12. O IMR será aplicado quando do atesto pelo Gestor do Contrato, sendo condição e regra para o cumprimento do objeto e pagamento dos serviços, enquanto a sanção administrativa deverá ser aplicada observando-se o contraditório e a ampla defesa da CONTRATADA, em processo instaurado independentemente do processo administrativo principal da contratação.

13. O IMR seguirá as condições definidas neste anexo e fará parte do Termo de Contrato como obrigação entre as partes.

14. Em hipótese alguma a CONTRATADA deverá materializar a elaboração do IMR, ou seja, o Gestor do Contrato é quem deve responder por sua elaboração e aplicação para apuração do valor efetivo a ser pago pelo serviço.

RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS						
Contrato nº xx/20xx – Serviços de Vigilância Armada e Desarmada Vigência: xx/xx/20xx – xx/xx/20xx Período de avaliação: xx/xx/20xx a xx/xx/20xx Total de postos no período: xx						
Critério	Ocorrência	Gravidade da ocorrência	Pontuação por ocorrência	Data	Quantidade de ocorrências	Pontos perdidos
Apresentação pessoal, postura e qualificação dos empregados alocados na prestação dos serviços, nos termos estabelecidos pelo contrato.	Funcionários prestando serviços sem uniforme completo e/ou EPI, ou estes fora dos padrões previstos nesse edital.	Grave	4			
	Funcionário com uniforme danificado, sujo, desbotado ou parcialmente aberto.	Leve	1			
	Falhas na apresentação pessoal, inobservância de critérios básicos de higiene e asseio.	Leve	1			
	Permanecer, durante o expediente e em posto de serviço, sem a postura adequada (exemplos: com os pés para cima de mesa ou balcão, escorado em paredes ou acomodado em sofá ou poltrona, apoiado em balcão).	Média	2			
	Funcionário sem a qualificação necessária para a execução dos serviços e atribuições do posto.	Grave	4			

Cumprimento do horário pelos empregados alocados na prestação dos serviços, nos termos estabelecidos pelo contrato.	Não registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos empregados. Ocorrência por dia e por empregado.	Média	2			
	Não repor o funcionário ausente em até 2 horas da ciência do fato.	Muito Grave	6			
Execução do trabalho pelos empregados alocados na prestação dos serviços, nos termos estabelecidos pelo contrato.	Deixar de registrar as ocorrências acontecidas em seu turno no livro de ocorrências.	Grave	4			
	Permanecer, durante o expediente e em posto de serviço, distraído seja por meio de equipamentos eletrônicos, celulares, livros, revistas ou ainda em grupos de conversa, sem a devida atenção ao movimento dos arredores.	Grave	4			
	Deixar de comunicar imediatamente qualquer anormalidade verificada, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.	Grave	4			
	Não realizar o controle da entrada com a devida identificação ou permitir a permanência de pessoas não autorizadas ou não identificadas no recinto.	Muito Grave	6			

	Deixar de cumprir todas as normas internas do Órgão e de comportamento profissional.	Leve	1			
	Deixar de repassar ao(s) vigilante(s) que está(rão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações e suas imediações.	Leve	1			
Demais itens envolvidos na prestação dos serviços, nos termos estabelecidos pelo contrato, que impactam na prestação dos serviços.	Retardar o bom desempenho da prestação do serviço ao atrasar o pagamento de verbas remuneratórias (salário, adicional de periculosidade, motorizado, noturno e intrajornada) e contribuições sociais da Previdência Social e FGTS influenciando na possibilidade de falta e/ou atraso no posto.	Muito grave	6			
	Retardar o bom desempenho da prestação do serviço ao atrasar a entrega de vales transportes influenciando na possibilidade de falta e/ou atraso no posto.	Grave	4			

	Retardar o bom desempenho da prestação do serviço ao atrasar a entrega de vales alimentação influenciando na possibilidade de insatisfação no bom desempenho do posto.	Grave	4			
	Retardar o bom desempenho da prestação e qualidade do serviço ao atrasar a entrega de uniformes influenciando na possibilidade de descaracterização ou, desqualificação da caracterização do posto.	Grave	4			
	Retardar o bom desempenho da prestação do serviço ao atrasar o pagamento de demais insumos/benefícios (auxílio saúde, auxílio odontológico, assistência funeral e auxílio lazer/cultura) influenciando na possibilidade de insatisfação no bom desempenho do posto	Grave	4			
	Retardar o bom desempenho da prestação do serviço ao atrasar a entrega de insumos/materiais respectivos a área.	Grave	4			
TOTAL DE PONTOS PERDIDOS:						
INCADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS = (100 – TOTAL DE PONTOS PERDIDOS)						

RESULTADO DO FATOR DE QUALIDADE		SUPRESSÃO
Indicador maior ou igual a 98		() Sem SUPRESSÃO
Indicador de 93 a 97		() Notificação à Contratada
Indicador de 88 a 92		() SUPRESSÃO de 1%
Indicador de 83 a 87		() SUPRESSÃO de 2%
Indicador de 78 a 82		() SUPRESSÃO de 5%
Indicador de 70 a 77		() SUPRESSÃO de 10%
Indicador de 60 a 69		() SUPRESSÃO de 15% e abertura de processo de apuração de responsabilidade
Indicador de 50 a 59		() SUPRESSÃO de 20% e abertura de processo de apuração de responsabilidade
Indicador menor que 50		() SUPRESSÃO de 25% e abertura de processo de apuração de responsabilidade
VALOR PREVISTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:	SUPRESSÃO AO VALOR PREVISTO:	VALOR EXATO DOS SERVIÇOS PRESTADOS (VALOR PREVISTO – SUPRESSÃO):
R\$ XX, XX	R\$ XX, XX	R\$ XX, XX