



INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS
MUSEU VICTOR MEIRELLES

IMR - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Processo nº 01449.000110/2020-27

1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

Contrato nº:	informação a ser preenchida em etapa posterior	Unidade:	Museu Victor Meirelles/Ibram
Empresa Contratada:	informação a ser preenchida em etapa posterior	CNPJ: informação a ser preenchida em etapa posterior	
Objeto do contrato:	Contratação de serviço de natureza contínua de manutenção preventiva e corretiva, em regime de trabalho parcial, sem dedicação exclusiva , com fornecimento de mão de obra, ferramentas, equipamentos, transporte e materiais de consumo necessários para a execução do serviço e com reposição de peças e materiais de 01 (um) elevador instalado na sede do MUSEU VICTOR MEIRELLES situado à Rua Victor Meirelles, 59, Centro, Florianópolis – SC – CEP: 88010-440.		
Vigência do Contrato:	12 meses a partir da data de início da prestação do serviço.		
Preposto da empresa:	informação a ser preenchida em etapa posterior	CPF: informação a ser preenchida em etapa posterior	
Gestor do Contrato / Autoridade Requisitante:	Gabriela Matilde Daminelli Massotti (Gestora do contrato)		
Fiscal:	Bettina Goerlich Colaro de Lourenço		
Portaria de Designação:	informação a ser preenchida em etapa posterior		

2. FUNDAMENTAÇÃO DO IMR

2.1. Considerando-se a Cláusula referente no contrato **DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO** do Termo de Referência (SEI Nº [1858271](#)), o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) deve seguir as seguintes diretrizes:

2.2. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

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

2.5. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

2.6. Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SEGES/MP nº 05/2017 e suas alterações posteriores;

2.7. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e

metas definidos neste documento.

2.8. 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.

2.9. 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.

2.10. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.11. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.12. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos quadros abaixo.

3. QUADRO 1 - MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Item	Descrição
Finalidade	Definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.
Meta a cumprir	Prestar serviços dentro dos parâmetros de qualidade e produtividade estabelecidos pela Contratante.
Instrumento de medição	Ótimo Bom Ruim Péssimo
Forma de Acompanhamento	Registro de Ocorrências
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Apuração mensal da quantidade de ocorrências por nível de satisfação para determinação da Nota Final (NF) atribuída aos serviços
Início da vigência	Data de início de vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (NF = Nota Final)	90 ≤ NF ≤ 100 - pagamento de 100% do valor total da fatura mensal (Ótimo) 80 ≤ NF < 90 - pagamento de 90% do valor total da fatura mensal (Bom) 60 ≤ NF < 80 - pagamento de 70% do valor total da fatura mensal (Ruim) NF < 60 - pagamento de 60% do valor total da fatura mensal (Péssimo)
Sanções	Até 4 Notas Finais (NF) menor ou igual 89 no período de 1 (um) ano: aplicação de advertência ;

Acima de 4 (quatro) Notas Finais (NF) menor ou igual a 89 no período de 1 (um) ano: **multa de 1%**(um por cento) do valor total do contrato (valor anual).

Observações:

1. Para apuração do Índice de Desempenho Mensal, será considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês da execução.
2. **Para efeito de prorrogação contratual, a CONTRATADA deverá ter atingido, no mínimo, a média de 70 (setenta) pontos no Índice de Desempenho nos últimos 6 (seis) meses.**
3. A cada novo período de vigência contratual, inicia-se nova contagem para apuração da Nota Final.
4. O resultado das verificações quanto ao cumprimento deste Instrumento de Medição de Resultado - IMR será disponibilizado à CONTRATADA por meio de ofício eletrônico enviado por e-mail e/ou por intermédio de seu "preposto".
5. Caberá ao Fiscal, considerando a gravidade da ocorrência e as justificativas apresentadas pela Contratada, bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, ponderar a nota a ser atribuída para cada ocorrência.
6. A metodologia adotada no quadro de "Anotações de Ocorrência e dos Níveis de Avaliação" pode ser alterada de acordo com a necessidade de cada unidade mediante anuência prévia dos contratantes.

4. QUADRO 2 - CONCEITO DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS INDICADORES

INDICADOR	OCORRÊNCIAS	CONCEITO
1. UNIFORMES	- Manter empregados devidamente uniformizados e identificados com crachá conforme características definas em contrato.	Ótimo
	- Manter empregados com uniformes incompletos	Bom
	- Manter empregados com uniformes sujos, molhados, desbotados ou sem padronização	Ruim
	- Permitir a presença de empregado sem uniforme	Péssimo
2. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	- Executar os serviços conforme especificado e seguindo as 02 Listas anexadas no contrato: check list manutenção preventiva (SEI nº 1730787) e lista de manutenção corretiva (SEI nº 1734429) sem ocorrências - Atender aos critérios e práticas de sustentabilidade ambiental	Ótimo
	- Executar os serviços conforme especificado, seguindo as 02 Listas anexadas no contrato: check list manutenção preventiva (SEI nº 1730787) e lista de manutenção corretiva (SEI nº 1734429) com ocorrências isoladas - Usar inadequadamente o equipamentos (elevador) sem comprometer as atividades ou sem causar dano ao patrimônio e às pessoas, inclusive terceiros.	Bom

	- Deixar de atender aos critérios e práticas de sustentabilidade ambiental , mas sem comprometer as atividades ou sem causar dano ao patrimônio e às pessoas inclusive terceiros.	
	- Executar os serviços conforme especificado, seguindo as 02 Listas anexadas no contrato: check list manutenção preventiva (SEI nº 1730787) e lista de manutenção corretiva (SEI nº 1734429) com reiteradas ocorrências	Ruim
	- Não executar os serviços conforme especificado nas 02 Listas anexadas no contrato: check list manutenção preventiva (SEI nº 1730787) e lista de manutenção corretiva (SEI nº 1734429) - Usar inadequadamente o equipamento (elevador) de forma a comprometer as atividades ou causar dano ao patrimônio e às pessoas inclusive terceiros. - Deixar de atender aos critérios e práticas de sustentabilidade ambiental de forma a comprometer as atividades ou causar dano ao patrimônio e às pessoas inclusive terceiros.	Péssimo
3. VISTORIA DA MÃO DE OBRA	- Prover o contrato com o quantitativo de empregados adequado a execução dos serviços, promovendo substituições que se fizerem necessária. - Cumprimento da carga horária conforme estabelecido, inclusive compensações.	Ótimo
	- Prover o contrato com o quantitativo de empregados inferior ao adequado à execução dos serviços por até 1 dia. - Cumprimento da carga horária conforme estabelecido, mas com pendências de compensações	Bom
	- Prover o contrato com o quantitativo de empregados inferior ao adequado à execução dos serviços por até 3 dias - Cumprimento parcial da carga horária conforme estabelecido mas sem pendências de compensações	Ruim
	- Prover o contrato com o quantitativo de empregados inferior ao adequado à execução dos serviços por 5 dias ou mais - Não prover o quantitativo de empregados de forma a comprometer as atividades da unidade - Não cumprir a carga horária conforme estabelecido e com pendências de compensações	Péssimo
4. DOCUMENTAÇÃO	- Apresentação completa da documentação exigida dentro dos prazos estabelecidos - Responder dentro dos prazos estabelecidos aos questionamentos da fiscalização	Ótimo

	- Apresentação completa de documentação exigida fora dos prazos estabelecidos - Responder fora dos prazos estabelecidos aos questionamentos da fiscalização	Bom
	- Apresentação de documentação incompleta, independente do prazo - Responder de forma incompleta aos questionamentos da fiscalização	Ruim
	- Não apresentar documentação - Não responder aos questionamentos da fiscalização	Péssimo
5. CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS	- Pagamento de salário, Vale-transporte, Vale-alimentação e demais benefícios no prazo legal - Recolhimento do INSS e do FGTS no prazo legal	Ótimo
	- Pagamento de salário, Vale-transporte, Vale-alimentação e demais benefícios com atraso de até 1 dias úteis	Bom
	- Pagamento de salário, Vale-transporte, Vale-alimentação e demais benefícios com atraso de até 2 dias úteis - Recolhimento do INSS e do FGTS fora do prazo legal	Ruim
	- Pagamento de salário, Vale-transporte, Vale-alimentação e demais benefícios com atraso superior a 3 dias úteis - Recolhimento do INSS e do FGTS fora do prazo legal e com acúmulo de mais de uma competência sem pagamento	Péssimo

5. IMR - (REF. DO MÊS A SER AVALIADO) - ANOTAÇÕES DE OCORRÊNCIA E DOS NÍVEIS DE AVALIAÇÃO

INDICADOR	AVALIAÇÃO MENSAL	
	30 / 31 dias	observações e/ou sem ocorrência
1	Uniformes	
a	Empregados uniformizados com inclusive crachá	
2	Execução dos Serviços	
a	Execução dos serviços	
b	Utilização do equipamento (elevador)	
c	Atendimento as Normas Internas	

3	Vistoria da Mão-de-obra		
a	Quantitativo da mão-de-obra		
b	Carga horária cumprida		
c	Assiduidade		
4	Documentação		
a	Declaração de Opção ou Não Opção do Simples Nacional		
b	Folha de pagamento Analítica, do mês atual		
c	Contracheque ou holerite, do mês atual		
d	Folha de ponto, do mês atual		
e	Guia da Previdência Social (DARF), mensal		
f	Guia GFIP - SEFIP completa, mensal		
g	Extrato Analítico da conta do FGTS, quando necessário		
h	Extrato Analítico da conta do INSS, quando necessário		
i	Respostas aos questionamentos da fiscalização		
5	Cumprimento das Obrigações trabalhistas - (*regime de trabalho parcial, sem dedicação exclusiva)		
a	Comprovante de Pagamento de salários, do mês atual		
b	Comprovante de Pagamento de Vale-Alimentação, do mês atual		
c	Comprovante de Pagamento de Vale-Transporte, do mês atual		
d	Comprovante de Pagamento de demais benefícios (férias, 13º salário, etc. quando necessário)		
e	Comprovante de Recolhimento de FGTS, mensal		
f	Comprovante de Recolhimento do INSS (DARF), mensal		

H	Comprovante do Pagamento do seguro de vida em grupo referente à competência anterior		
6 Avaliação do Público Usuário			
a	Média da avaliação do público usuário interno ou externo		

Deverá ser atribuída uma avaliação para os serviços conforme o instrumento de medição: Ótimo (O), Bom (B), Ruim (R), Péssimo (P).

Mensalmente, o FISCAL deverá preparar relatório das vistorias, consolidando as ocorrências do mês e anotando os níveis de serviços e atendimento dos quesitos:

A nota classificada “péssimo”, equivalente a 0,25 (zero vírgula vinte e cinco) pontos, deverá ser anotada sempre que o quesito não for atendido;

A nota classificada “regular”, equivalente a 0,1 (um décimo) ponto, indica que o quesito foi atendido, porém de forma não satisfatória;

A nota dos serviços classificada “bom” será verificada quando os quesitos forem efetuados a contento, não marcando ponto algum;

A nota mensal será de 10 pontos se todos os quesitos forem considerados bons.

Os cálculos para verificação da nota final a cada mês em análise, obedecerá à seguinte fórmula:

Nota final = 10 - (Soma dos totais de pontos perdidos do profissional alocado/quantidade de profissionais);

Sempre que a nota for menor ou igual a 6, a Contratada sofrerá glosa de 2% sobre o faturamento do mês;

Sempre que a nota for maior que 6 (seis) e menor ou igual a 8 (oito), a Contratada sofrerá glosa de 1% sobre o faturamento;

Sempre que a nota for maior que 8 (oito) e menor que 9,5 (nove vírgula cinco) a Contratada poderá receber advertência.

Será anotado apenas um nível de satisfação (péssimo, regular ou bom) para avaliação no conjunto, dos postos de serviços. Então como exemplo, visita-se os postos e avalia-se no conjunto, observando se os quesitos atendem aos critérios de satisfações indicados.

Para avaliação do item “**2c - Atendimento às normas internas**” deverá se levar em conta:

Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigida;

A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

A disponibilização dos materiais, equipamentos e uniformes necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas neste Termo de Referência, promovendo sua substituição nas condições e no prazo estabelecido neste Termo de Referência;

Cobertura efetiva dos postos;

Tratamento adequado dos funcionários com visitantes, servidores e demais colaboradores.

O campo “**OBSERVAÇÃO**” deverá conter o máximo de detalhamento possível, para que Contratada promova o saneamento das desconformidades do serviço, conforme as especificações deste Termo de Referência.

6. MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Tipo de ocorrências	Quantidade (A)	Equivalência (B)	Pontos Obtidos (A * B = C)
---------------------	----------------	------------------	----------------------------

Ótimo			
Bom			
Ruim			
Péssimo			
SOMATÓRIO			

Nota Máxima (NM) a ser alcançada será o somatório da quantidade de ocorrências (A) multiplicado por 100 ($NM = \Sigma A \times 100$).

A Nota Final (NF) será obtida mediante somatório dos pontos obtidos (C) dividido pelo somatório da quantidade de ocorrência (A) ($NF = \Sigma C / \Sigma A$).

7. NOTA FINAL

- **NF** = pagamento de X% do valor total da fatura mensal (ÓtimoBom/RuimPéssimo).
- **Valor mensal do Contrato:** R\$
- **Valor Proporcional do Período** - (xx/xx/xxxx a xx/xx/xxxx): R\$ De acordo com planilha de faturamento nº SEI

8. EVENTUAIS DEDUÇÕES E GLOSAS (DESCREVER FALTAS, DEDUÇÕES DE VA E VT, OUTRAS DEDUÇÕES)

- Considerando-se a apuração mensal, o valor a ser faturado para a competência xx/20xx totaliza: R\$ (valor por extenso).

9. ORIENTAÇÕES

9.1. Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria, podendo, a seu critério, repeti-la no caso de não atendimento da meta.

9.2. O resultado da avaliação do indicador será entregue ao preposto da contratada até o 5º dia útil subsequente, para que a contratada possa emitir a fatura dos serviços executados.

9.3. Os pagamentos por parte da contratante serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelecido.



Documento assinado eletronicamente por **Rita Matos Coitinho, Diretor(a) do Museu Victor Meirelles, Substituto(a)**, em 30/12/2022, às 13:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gabriela Matilde Daminelli Massotti, Técnico de Nível Superior**, em 30/12/2022, às 13:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Bettina Collaro Goerlich de Lourenço, Tecnologista de Saúde Pública**, em 30/12/2022, às 15:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.museus.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1873509** e o código CRC **3BB6614E**.

Referência: Processo nº 01449.000110/2020-27

SEI nº 1873509

Criado por bettina.lourenco, versão 26 por rita.coitinho em 30/12/2022 12:31:02.