

ANEXO

1. Do Índice de Medição de Resultados (IMR)

A qualidade dos serviços de Apoio Administrativo prestados será medida por meio dos indicadores estabelecidos nos itens a seguir e será apurada no decorrer da prestação dos serviços durante o mês, consistindo na verificação das ocorrências conforme a planilha

1.2. Tabela de Indicadores e servindo como base para o pagamento mensal proporcional à efetiva entrega e ao desempenho da Contratada.

2. A Relação de Ocorrências será preenchida pelos fiscais técnicos e/ou setoriais, em planilha conforme modelo no Anexo V. A fiscalização do contrato avaliará mensalmente a performance da Contratada por meio desses indicadores específicos. O descumprimento das metas estabelecidas resultará em glosas (descontos) proporcionais no valor da fatura, sem prejuízo das sanções administrativas previstas em lei. O controle da execução do serviço é constante, porém a pontuação final é mensal.

3. Ao final do mês serão tabuladas as ocorrências e calculado o somatório do Índice Ponderado de Ocorrências, que, consiste na soma do resultado da multiplicação do número de ocorrências pela pontuação (peso) respectiva.

4. O somatório do Índice Ponderado de Ocorrências corresponde à pontuação final para fins de enquadramento na faixa de ajuste no pagamento, que incidirá sobre o mês faturado, calculado na forma da Tabela 2 do presente Anexo.

5. Quando o somatório do Índice Ponderado de Ocorrências for igual ou superior a 150 (cento e cinquenta) pontos, além da glosa, poderá ser aplicada sanção contratual nos termos do previsto nos subitens 8.1 e 8.2 do Termo de Referência, uma vez que a empresa falhou gravemente na prestação do serviço contratado.

6. A recorrência de motivos que levaram à aplicação de glosas poderá se configurar inexecução do objeto do contrato, situação sujeita a sanções administrativas, conforme item 8.1 e 8.2 do Termo de Referência.

7. As glosas definidas em cada um dos indicadores podem ser aplicadas de forma cumulativa.

8. O resultado da apuração da pontuação e respectivo percentual da glosa, será comunicado pelo fiscal do contrato, por meio de notificação formal, à então contratada, que terá prazo de 02 (dois) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação, para contestar.

9. A cada glosa, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade.

10. O primeiro mês de vigência do contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

1.1. Referência Normativa Principal (Legislação)

O modelo conceitual e a obrigatoriedade do IMR são determinados por atos normativos do Governo Federal, no qual esta metodologia de Medição de Resultados se baseou, que é a [Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017](#). Na norma citada, o IMR é detalhado especificamente no seu **Anexo V (Diretrizes para Elaboração do Termo de Referência)**

e no **Anexo VII (Diretrizes para Gestão e Fiscalização de Contratos)**. É esta norma que define que o pagamento deve ser proporcional ao atendimento das metas.

1.2. Metodologia de Avaliação: Tabela de Indicadores

Para a função de Auxiliar Administrativo, serão aplicados os seguintes indicadores:

Indicador	Critério de Avaliação	Referência para Quantificação	Quantidade de Ocorrências (A)	Peso (Impacto) (B)	Índice Ponderado de Ocorrências (AxB)
Falta ou defeito no relógio ponto	Deixar de prover as condições necessárias para realização do registro de ponto dos seus empregados, nos termos do contrato, inclusive no caso de funcionários em missão em outra unidade	Por Ocorrência	a partir de 01	1	A partir de 01
Atraso no Pagamento de Salários	Atraso no Pagamento de Salários	Por dia e por funcionário	a partir de 01	1	A partir de 01
Falha no fornecimento de benefício obrigatório	Deixar trabalhadores sem vale transporte ou sem vale alimentação/refeição	Por dia e por funcionário	a partir de 01	1	A partir de 01
Atraso no pagamento de adicional de férias	Atraso no pagamento de adicional de férias	Por dia e por funcionário	a partir de 01	1	A partir de 01
Assiduidade	Falta Injustificada de Colaboradores nos postos de trabalho tanto para o regime de 8h quanto para o regime de 12/36h	Por dia e por funcionário	Inicia a contabilização a partir de 02 falhas no mês	1	A partir de 02
Pontualidade	Atraso injustificado de Colaboradores nos postos de trabalho	Por dia e por funcionário	Inicia a contabilização a partir de mais de 15 minutos de atraso	1	A partir de 01

Falha em provisão de Capacitação aos funcionários	Deixar de comprovar, com certificação definida conforme Anexo II do TR, a capacitação exigida e/ou não prover os cursos de capacitação necessários dentro dos prazos estabelecidos nos itens 1.6, 1.7 e 1.9 do Anexo II do TR.	Por ocorrência e por Funcionário	Inicia a contabilização a partir do primeiro dia de atraso ou da primeira ocorrência	2	A partir de 02
Falha de Substituição de funcionário ausente regime de 08 horas	Deixar de apresentar substitutos dentro do prazo estabelecido no item 1.3. do presente Anexo IV, nos casos de faltas injustificadas, faltas com atestados médicos, férias e demais ausências legais	Por dia e por funcionário	Inicia a contabilização a partir do primeiro dia de falha após o prazo estabelecido no item 1.3 do presente Anexo IV	2	A partir de 02
Falha de Substituição de funcionário ausente regime de 12x36 horas	Deixar de apresentar substitutos dentro do prazo estabelecido no item 1.4 do presente Anexo IV, nos casos de faltas, atestados médicos, férias e demais ausências legais nos postos de recepcionistas em regime de revezamento 12x36 horas	Por dia e por funcionário	Inicia a contabilização a partir do primeiro dia de falha após o prazo estabelecido no item 1.4 do presente Anexo IV	3	A partir de 03
Falha de apresentação ou substituição de Preposto	Deixar de apresentar ou substituir preposto no prazo estabelecido em edital	Por dia	Inicia a contabilização a partir de 02 dias no mês	1	A partir de 01
Turnover da Equipe Rotatividade de funcionários	Retirar funcionários do serviço durante o expediente ou transferi-lo sem anuência prévia da Contratante	Por ocorrência	Inicia a contabilização a partir de 02 ocorrências no mês	1	A partir de 01

Alocar funcionário antes da análise social prévia	Alocar funcionário, mesmo que em caráter provisório, sem a realização de pesquisa social prévia pela CONTRATANTE	Por ocorrência	a partir de 01 ocorrência	2	A partir de 02
Ausência de envio de documentação fiscalizatória	Deixar de apresentar, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e demais relatórios indispensáveis à fiscalização do Contrato, após transcurso do prazo concedido	Por dia	a partir de 01 dia de atraso	1	A partir de 01
Uniformização	Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme excessivamente danificado ou sujo, inobservância de uso de crachá de identificação. Da parte da empresa, deixar de providenciar conjunto completo de uniforme aos funcionários e crachá	Por dia e por funcionário	Inicia a contabilização a partir de 02 ocorrências no mês	1	A partir de 01
Postura Profissional	Falta de cordialidade por parte dos colaboradores, prepostos, representante(s) ou mesmo Sócio(s) da empresa, no trato com os servidores, usuários e colaboradores da contratada ou de outras empresas.	Por Ocorrência	a partir de 01	2	A partir de 02
Postura Profissional	Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto,	Por Ocorrência	A partir de 01	2	A partir de 02

	favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças				
Postura Profissional	Uso de aparelho celular particular durante a execução dos serviços e/ou uso de ferramentas de comunicação para assuntos não relacionados ao trabalho, causando prejuízos à execução dos serviços	Por Ocorrência	a partir de 01	2	A partir de 02
Postura Profissional	Recusar-se a executar os serviços compatíveis com o posto de trabalho, sem motivo justificado	Por Ocorrência	a partir de 01	2	A partir de 03
Postura Profissional	Não cumprir com as obrigações de manutenção de sigilo de informações próprias do funcionamento do órgão	Por Ocorrência	a partir de 01	3	A partir de 03
Postura Profissional	Utilizar indevidamente os recursos de TIC, tais como acessos indevidos, utilização para fins particulares, entre outros, ou utilizar equipamento particular sem a devida autorização da contratante.	Por Ocorrência	a partir de 01	2	A partir de 03
Postura Profissional	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as Políticas de Segurança da Contratante.	Por Ocorrência	a partir de 01	3	A partir de 03
Postura Profissional	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de	Por Ocorrência	a partir de 01	3	A partir de 03

	Segurança e de Continuidade de Negócio da contratante.				
--	--	--	--	--	--

1.3. Para o Indicador “Falha de Substituição de funcionário ausente regime de 08 horas”, a empresa terá o prazo máximo de ATÉ 08 (oito) DIAS para providenciar a reposição do funcionário faltante no posto, no caso de faltas injustificadas, faltas com atestados médicos, férias e demais ausências legais, sem prejuízo da glosa, na fatura, dos dias que o posto ficou descoberto. A partir do 9º dia, caso a empresa não aloque funcionário no posto, será contabilizado o índice ponderado de ocorrências, incluindo todos os dias de faltas desde o primeiro dia.

1.4. Para o Indicador “Falha de Substituição de funcionário ausente regime de 12/36 horas”, a empresa terá o prazo máximo de ATÉ 24 (vinte e quatro) HORAS para encaminhar a documentação do funcionário substituto para a análise social prévia, e ATÉ 36 (trinta e seis) HORAS para o início de atuação do substituto no posto. Essa regra se aplica no caso de faltas injustificadas, faltas com atestados médicos, férias e demais ausências legais, sem prejuízo da glosa, na fatura, dos dias que o posto ficou descoberto. Caso a empresa não aloque funcionário no posto no prazo, será contabilizado o índice ponderado de ocorrências, incluindo todos os dias de faltas desde o primeiro dia.

1.5. Para o Indicador “Assiduidade”, no caso de ausência de funcionário SEM JUSTIFICATIVA LEGAL, não obstante o prazo para reposição especificado nos itens 1.3 e 1.4, haverá pontuação no índice ponderado de ocorrências, por dia não trabalhado e por funcionário faltante.

1.6. Não obstante o registro das ocorrências para pontuação no Índice Ponderado de Ocorrências, foi definido um limite de tolerância para o Absenteísmo, que deverá ser de no máximo de 2% a 3% de faltas injustificadas/atrasos no mês. O Fiscal do Contrato realizará a consolidação de todas as faltas injustificadas no mês, em planilha conforme modelo no Anexo V.

1.7. A Fórmula de Cálculo que será utilizada para o limite de tolerância de absenteísmo consiste no $(\text{Total de Horas de Ausência no Mês} / \text{Total de Horas Contratadas no Mês}) \times 100$.

1.8. Acima de 3% de absenteísmo: além da pontuação computada para glosa na fatura mensal, haverá também as seguintes sanções administrativas:

* De 3,1% a 5%: Advertência formal + Multa de 1% sobre o valor total da fatura mensal.

* De 5,1% a 8%: Multa de 3% sobre o valor total da fatura mensal.

* Acima de 8%: Multa de 5% sobre a fatura e será facultada à administração pública a abertura de processo administrativo de punição, que pode levar à rescisão por inexecução contratual.

1.9. Não serão computadas no cálculo do limite de tolerância de absenteísmo, as licenças e afastamentos legais, desde que a substituição do posto descoberto ocorra dentro do prazo definido nos itens 1.3 e 1.4.

1.10. No caso da glosa dos dias não trabalhados no posto, o valor correspondente a esses dias faltantes é subtraído diretamente do valor bruto da nota fiscal, antes da aplicação da multa por absenteísmo.

2. Regras de Glosa (Desconto)

O valor a ser pago à Contratada será calculado com base no Índice de Eficiência Global (IEG). Caso a meta não seja atingida, o desconto será aplicado sobre o **valor global da fatura mensal** (ou sobre o item de serviço correspondente), conforme a faixa abaixo, sem prejuízo às demais sanções administrativas, quando aplicáveis.

Os limites das faixas percentuais de desconto sobre a fatura adotados na Tabela 02, foram definidos com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade (Art. 5º da Lei 14.133/2021), balizados pela margem média de lucro estimada para o setor, guardando consonância com as diretrizes do Acórdão nº 2830/2014-Plenário do TCU e Nota Técnica nº 6/2010 – SEFTI/TCU, de modo a garantir a exequibilidade do contrato e a natureza indenizatória do IMR.

Tabela 02. Faixa de Ajuste Mensal de Pagamento

Faixa	Somatório do Índice Ponderado de Ocorrências (IO)	Desconto % sobre a fatura
1	IO ≤ 10	Não haverá desconto
2	10 < IO ≤ 20	1 % na fatura
3	20 < IO ≤ 30	1,5 % na fatura
4	30 < IO ≤ 60	2,0 % na fatura
5	60 < IO ≤ 100	3,0 % na fatura
6	100 < IO ≤ 130	5,0% na fatura
7	IO > 130	10% na fatura

2.1. Procedimento de Apuração

1. A nota fiscal (fatura) do mês só deverá ser enviada após o envio da documentação, incluindo o Espelho de Ponto assinado (ou assinatura digital eletrônica válida) e guias de recolhimento de encargos (FGTS/INSS), em tempo hábil para a análise do Fiscal do Contrato. A não apresentação destes documentos no prazo de 5 (cinco) dias úteis antes do vencimento da fatura ensejará a postergação do pagamento, sem incidência de juros, multas ou correção monetária por parte da CONTRATANTE.
2. **Relatório de Desempenho:** Até o 5º dia útil do mês subsequente, a fiscalização emitirá um relatório com as ocorrências registradas.
3. **Contraditório:** A Contratada terá o prazo de 2 (dois) dias úteis para se manifestar ou contestar os indicadores apurados.
4. **Fechamento:** Após a análise da justificativa, o fiscal do contrato ratificará o índice final para fins de faturamento.