



Receita Federal

Alfândega da Receita Federal do Brasil no Aeroporto Internacional de Viracopos
Seção de Programação e Logística

ANEXO VII DO EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO ALF/VCP/SP Nº 1/2019
PROCESSO Nº 10831.720745/2019-88
Modelo de Instrumento de Medição de Resultado – IMR

1 INFORMAÇÕES GERAIS

- 1.1 Definição: Instrumento de Medição de Resultado - IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
- 1.2 Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.
- 1.3 Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizam o não atingimento do objetivo e atribuição dos respectivos descontos no valor do pagamento devido.
- 1.4 Apuração: Ao final de cada período de apuração, a fiscalização do contrato encaminhará ao preposto da contratada as informações para emissão do documento de cobrança pelo valor ajustado e adoção das medidas recomendadas, se houver, e ao setor administrativo da Contratante, para acompanhamento.
- 1.5 Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, estes não configuram sanção e a Administração da Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas no Termo de Referência, além da aplicação dos índices de desconto ao pagamento.

2 CONDIÇÕES GERAIS

- 2.1 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 abaixo.
- 2.2 A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, segundo prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação (uniforme, crachás), pontualidade, disponibilidade e pagamento de salários, conforme estabelecido pelos indicadores.
- 2.3 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.



Receita Federal

Alfândega da Receita Federal do Brasil no Aeroporto Internacional de Viracopos
Seção de Programação e Logística

- 2.4 Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.
- 2.5 O IMR será implementado na data de assinatura do contrato, cabendo aos Fiscais Técnico e Administrativo do contrato, auxiliado pelo setor onde estão sendo prestados serviços, avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados, segundo as regras de medição de resultado estabelecidas.

3 REGRAS DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

- 3.1 A empresa contratada deverá prestar um serviço de apoio às atividades-meio no auxílio ao atendimento ao cidadão e ao contribuinte, bem como auxiliar as atividades administrativas. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as seguintes regras de Medição de Resultado.
- 3.2 Serão avaliados três módulos distintos (uniformes, assiduidade e obrigações trabalhistas), cada um com seu respectivo peso no cálculo geral, formando uma pontuação final, que se enquadrará em uma determinada faixa de tolerância, a qual corresponderá um percentual de desconto no valor mensal a ser pago à Contratada.
- 3.3 A avaliação constitui a atribuição mensal dos conceitos "bom", "razoável", "insatisfatório" e "péssimo" (equivalente aos valores 3, 2, 1 e 0) para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessárias.

DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

MÓDULO 1 – UNIFORMES

Aferição: Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato (ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência) que detalhará a ocorrência.

Itens a serem observados:

- I - Ausência de algum dos itens do uniforme (inclusive calçado);
- II - Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido e etc);
- III - Utilização de vestuário que não faça parte do uniforme;
- IV - Não utilização de crachá;
- V - Falta de asseio pessoal;
- VI - Ausência de itens do equipamento de proteção individual;



Receita Federal

Alfândega da Receita Federal do Brasil no Aeroporto Internacional de Viracopos
Seção de Programação e Logística

VII - Não fornecimento dos uniformes no prazo estipulado em Contrato e de acordo a vida útil dos mesmos.

MÓDULO 2 – ASSIDUIDADE

Aferição: Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato (ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência) que detalhará a ocorrência (atrasos, ausências no posto não justificadas, abandono de posto, encerramento adiantado de expediente, displicência, distrações no serviço etc.).

Itens a serem observados:

- I - Término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido;
- II - Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço);
- III - Ausência contumaz do posto;
- IV - Envio de cartões de ponto para a Administração com rasuras ou sem a assinatura do colaborador ou empresa.

MÓDULO 3 – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

Aferição: Condicionada à verificação pelo Gestor do Contrato (ou à comunicação formalizada a este, efetuada por funcionário da contratada que tenha verificado sua ocorrência) que detalhará a ocorrência.

Itens a serem observados:

- I - Não encaminhamento para a Administração Pública dos comprovantes bancários de depósito que comprovam o pagamento de salário, devolução de desconto indevidamente feito em folha de pagamento ou outras verbas quaisquer que venham a ser pagas para os colaboradores, além dos comprovantes em geral das Obrigações Trabalhistas e Previdenciárias;
- II - Não atendimento de Termo de Notificação enviada pela Fiscalização de Contratos para o cumprimento de quaisquer obrigações contratual no prazo naquele estipulado.
- III - Não pagamento de multa convencional em favor do colaborador por descumprimento de cláusula ou prazo de pagamento estipulado em Convenção Coletiva.
- IV - Descontos efetuados em folha de pagamento em desfavor do colaborador sem a sua autorização expressa e por escrito, como a Contribuição Assistencial ou quaisquer outras denominações para as taxas cobradas pelos Sindicatos ou Assistência Médica/Odontológica;
- V - Horas Extras efetuadas pelo colaborador sem a autorização da Administração.
- VI - Não cumprimento de cláusula de convenção coletiva.
- VII - Pagamento a menor de Vale Transporte ou Vale Refeição ou na quantidade menor de dias úteis relativo ao mês vigente.

- 3.4 A comunicação ao Fiscal do Contrato e/ou ao Gestor do Contrato poderá ser feita mediante correspondência eletrônica.



Receita Federal

Alfândega da Receita Federal do Brasil no Aeroporto Internacional de Viracopos
Seção de Programação e Logística

- 3.5 Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá a uma ocorrência, podendo haver registro de várias ocorrências na mesma data.
- 3.6 Cada módulo, devido a sua importância, terá pesos diferenciados, conforme tabela abaixo:

MÓDULO	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1 - Uniformes	10	30
2 - Assiduidade	20	60
3 – Obrigações Trabalhistas	30	90
Resultado Máximo da Avaliação		180

4 CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

- 4.1 De acordo com as ocorrências constatadas na execução do contrato e, considerando os pesos de cada módulo, a pontuação máxima da contratada será avaliada de acordo com a tabela abaixo:

CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS	PESO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
MÓDULO 1: UNIFORMES			
Todos os aspectos adequados	3	10	30
Um aspecto inadequado (descrever)	2		20
Dois aspectos inadequados (descrever)	1		10
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0		0
MÓDULO 2: ASSIDUIDADE			
Todos os aspectos adequados	3	20	60
Um aspecto inadequado (descrever)	2		40
Dois aspectos inadequados (descrever)	1		20
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0		0
MÓDULO 3: OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS			
Todos os aspectos adequados	3	30	90
Um aspecto inadequado (descrever)	2		60
Dois aspectos inadequados (descrever)	1		30
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0		0



Receita Federal

Alfândega da Receita Federal do Brasil no Aeroporto Internacional de Viracopos
Seção de Programação e Logística

- 4.2 Os serviços serão considerados insatisfatórios quando a pontuação indicar valor abaixo de 120 pontos.
- 4.3 O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.
- 4.4 A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

5 FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

- 5.1 As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

FAIXA DE PONTUAÇÃO OBTIDA	PERCENTUAL DE DESCONTO
151 a 180	0%
121 a 150	2%
91 a 120	3%
61 a 90	5%
Até 60	10%

- 5.2 Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:
- 5.2.1 Desconto de 10% (dez por cento) no pagamento por mais de 6 (seis) vezes, consecutivas ou não, durante a vigência inicial do Contrato, ou nos últimos 12 (doze) meses, no caso de prorrogação;
- 5.2.2 Pontuação abaixo de 60 (sessenta) pontos;
- 5.2.3 Pontuação inferior a 120 (cento e vinte) pontos por seis meses consecutivos.

6 DISPOSIÇÕES FINAIS

- 6.1 Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidade entre a Alfândega da Receita Federal do Brasil no Aeroporto Internacional de Viracopos e a contratada ..., CNPJ nº ..., constituindo parte integrante do contrato decorrente do Edital de Pregão Eletrônico nº 1/2019, celebrado para prestação de serviços de recepção.



Receita Federal

Alfândega da Receita Federal do Brasil no Aeroporto Internacional de Viracopos
Seção de Programação e Logística

- 6.2 Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, no intuito de, conjuntamente, proverem serviços de qualidade e com eficiência, visando o interesse público.
- 6.3 A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

....., de..... de 20.....

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1-

2-