



**MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE
COORDENAÇÃO DE APOIO À GESTÃO REGIONAL 2**

Rodovia BR 230 km 10 s/nº, Floresta Nacional da Restinga de Cabedelo - Bairro Amazônia Park. Cabedelo/PB - CEP 58106-402

Telefone: (83) 3245-1927, (83) 3214-3070

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

- 1.1. Os procedimentos de fiscalização serão realizados no momento em que o serviço é iniciado, antes do pagamento da fatura, nos termos dos Anexos VIII-A e VIII-B da Instrução Normativa SEGES n.º 5/2017.
- 1.2. Os indicadores deverão ser avaliados pelo fiscal setorial e pelo gestor do contrato, auxiliados pela fiscalização administrativa.
- 1.3. O mecanismo de cálculo será a apuração mensal da quantidade de ocorrências para determinação do percentual de desconto. Será calculada a porcentagem de solicitações com atraso no atendimento conforme Tabela de Descontos por Pontos.
- 1.4. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela contratante desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador. Caso não seja aceita a justificativa, o ICMBio indicará o desconto correspondente e o valor que deverá faturado pela contratada. Caso não haja faturas com vencimento futuro para a efetivação do desconto, os montantes respectivos poderão ser descontados de valores pendentes de pagamento pelo contratante.
- 1.5. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 1.6. Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. O acúmulo de pontos é mensal e a pontuação será zerada para o mês seguinte.
- 1.7. Os resultados de cada medição deverão ser devidamente comunicados ao preposto da empresa.
- 1.8. Haverá possibilidade de rescisão contratual, assegurado o contraditório e a ampla defesa, por descontos de 10% por mais de seis vezes durante a vigência inicial do contrato ou nos últimos 12 meses, considerando o baixo resultado dos serviços prestados pela contratada.

Indicador n.º 1: Funcionários		
Item	Descrição	
Finalidade	Prestação dos serviços com habilidades, atitudes e qualificações necessárias.	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de solicitação de substituição definitiva de empregado motivada por funcionários sem experiência, conhecimentos, habilidades, atitudes e qualificações exigidas.	
Instrumento de medição	Conferência local.	
Forma de acompanhamento	Verificação dos empregados alocados na execução do objeto.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada, salvo motivo de caso fortuito, força maior ou justificativa devidamente aceita pela Administração.	
	1- Deixar de substituir funcionário sem as competências previstas prestando os serviços:	1 ponto por dia, por colaborador.

Início de vigência	A partir do primeiro dia de prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados. O desconto será efetuado conforme Tabela de Descontos por Pontos.
Sanções	Previstas no Termo de Referência.
Observações	-

Indicador n.º 2: Continuidade dos serviços		
Item	Descrição	
Finalidade	Manter a prestação dos serviços na quantidade contratada, evitando deixar posto de serviço descoberto total ou parcialmente.	
Metas a cumprir	1- 100% da presença dos funcionários nos postos de serviços; 2- Efetuar a reposição de 100% dos funcionários faltosos no prazo ajustado.	
Instrumento de medição	Conferência local.	
Forma de acompanhamento	Visual, pelo fiscal setorial, gestor e servidores responsáveis pelos setores.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada, salvo motivo de caso fortuito, força maior ou justificativa devidamente aceita pela Administração.	
	1- Atraso para início da prestação do serviço, por período de até 30 (trinta) minutos:	0,5 ponto por dia, por colaborador;
	2- Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço):	0,5 ponto por dia, por colaborador;
	3- Término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido:	0,5 ponto por dia, por colaborador;
	4- Indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida cobertura) por um período inferior a um dia:	1 ponto por ocorrência, por colaborador.
Início de vigência	A partir do primeiro dia de prestação de serviços.	
Faixas de ajuste no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados. O desconto será efetuado conforme Tabela de Descontos por Pontos.	
Sanções	Previstas no Termo de Referência.	
Observações	A ausência da prestação de serviços por uma jornada (8 horas diárias) ensejará a glosa daquele referido dia no pagamento mensal, conforme Planilha de Custos e Formação de Preços.	

Indicador n.º 3: Desempenho e qualidade	
Item	Descrição
Finalidade	Execução adequada das atribuições inerentes a cada cargo.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de solicitação de substituição definitiva de empregado motivada por desempenho insatisfatório ou descumprimento de regras contratuais.
Instrumento de medição	Conferência local.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento do trabalho realizado pelos funcionários da contratada.

Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada, salvo motivo de caso fortuito, força maior ou justificativa devidamente aceita pela Administração.	
	1- Recusar-se ou deixar de executar as atribuições elencadas no instrumento convocatório:	0,5 ponto por ocorrência, por colaborador.
	2- Não executar as atividades com a qualidade mínima exigida - erros frequentes em documentos, tratamento inadequado ao público etc.:	0,5 ponto por ocorrência.
	3- Destruir ou danificar documentos e/ou equipamentos pertencentes à contratante por culpa ou dolo:	1 ponto por ocorrência.
	4- Conduta incompatível com as atribuições do posto - comportamento inadequado, falta de cordialidade no trato com servidores, usuários e demais colegas etc.:	0,5 ponto por ocorrência.
	5- Deixar de substituir funcionário com rendimento ou condutas insatisfatórias dentro do prazo estipulado:	1 ponto por dia, por colaborador.
Início de vigência	A partir do primeiro dia de prestação de serviços.	
Faixas de ajuste no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados. O desconto será efetuado conforme Tabela de Descontos por Pontos.	
Sanções	Previstas no Termo de Referência.	
Observações	-	

Indicador n.º 4: Preposto		
Item	Descrição	
Finalidade	Orientar os funcionários, ajustar questões relativas à jornada de trabalho, pagamentos e benefícios; atender e acompanhar solicitações, dúvidas e esclarecimentos da equipe de gestão e fiscalização do contrato.	
Metas a cumprir	1- Cumprir totalmente (100%) a quantidade de horas de presença mediante cronograma, ajustado conforme reunião inicial; 2- Atender totalmente (100%) às solicitações da Administração no prazo ajustado; 3- Orientar todos os prestadores de serviço nos assuntos de sua atribuição.	
Instrumento de medição	Conferência local.	
Forma de acompanhamento	Visual e por meio de relatos do fiscal setorial, gestor e servidores responsáveis.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada, salvo motivo de caso fortuito, força maior ou justificativa devidamente aceita pela Administração.	
	1- Deixar de indicar preposto no prazo estabelecido no instrumento convocatório:	1 ponto por dia;
	2- Não substituir o preposto no prazo ajustado:	1,0 ponto por dia;
	3- Não cumprimento do cronograma de visitas combinado:	1,0 ponto por ocorrência;
	4- Não cumprimento injustificado da quantidade de horas mínimas mensais estabelecidas:	1 ponto por ocorrência;
	5- Ausência de resposta às solicitações da gestão e/ou fiscalização do contrato no prazo de 24 horas:	1,0 ponto por ocorrência;
Início de vigência	A partir do primeiro dia de prestação de serviços.	
Faixas de ajuste no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados. O desconto será efetuado conforme Tabela de Descontos por Pontos.	

Sanções	Previstas no Termo de Referência.
Observações	-

Indicador n.º 5: Uniformes		
Item	Descrição	
Finalidade	Manter os funcionários devidamente uniformizados conforme Termo de Referência.	
Meta a cumprir	Assegurar que 100% dos funcionários estejam adequadamente uniformizados durante 100% das horas de prestação de serviços	
Instrumento de medição	Conferência local.	
Forma de acompanhamento	Visual, pelo fiscal setorial, gestor e servidores responsáveis pelos setores.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada, salvo motivo de caso fortuito, força maior ou justificativa devidamente aceita pela Administração.	
	1- Deixar de fornecer conjunto de uniforme aos funcionários, conforme condições e prazos previstos no instrumento convocatório:	0,5 ponto por dia;
	2- Deixar de substituir peça de uniforme inadequada ao tamanho do colaborador, excessivamente gasta, danificada ou cuja qualidade tenha sido recusada:	1,0 ponto por dia, por colaborador;
	3- Não utilização do uniforme ou uso de uniforme inadequado:	0,5 ponto por dia, por colaborador.
Início de vigência	A partir do primeiro dia de prestação de serviços.	
Faixas de ajuste no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados. O desconto será efetuado conforme Tabela de Descontos por Pontos.	
Sanções	Previstas no Termo de Referência.	
Observações	A falta de uniformes que perdure por 30 (trinta) dias ensejará a glosa daquela rubrica no pagamento mensal com base na Planilha de Custos e Formação de Preços.	

TABELA DE DESCONTOS POR PONTOS			
PONTOS	DESCONTOS	2,5 a 5,0	0,5% de desconto no preço mensal do contrato
5,5 a 8,0	1% de desconto no preço mensal do contrato		
8,5 a 11,0	2% de desconto no preço mensal do contrato		
11,5 a 14,0	3% de desconto no preço mensal do contrato		
14,5 a 16,0	4% de desconto no preço mensal do contrato		
16,5 a 20,0	5% de desconto no preço mensal do contrato		
20,5 a 24,5	7% de desconto no preço mensal do contrato		
Acima de 24,5	10% de desconto no preço mensal do contrato		

1.9. O(A) servidor(a) responsável pela fiscalização setorial deverá analisar mensalmente todos os indicadores acima, podendo valer-se de instrumentos próprios de gestão ou do *checklist* mínimo reproduzido a seguir:

INDICADORES E OCORRÊNCIAS	SIM	NÃO	JUSTIFICATIVA DA CONTRATADA, SE APRESENTADA
Indicador n.º 1: Funcionários			
1- Os funcionários alocados na prestação dos serviços detém experiência, conhecimentos, habilidades, atitudes e qualificações exigidas?			
2- Caso negativo, foi solicitada sua substituição?			
Indicador n.º 2: Continuidade dos serviços			
1- Houve atraso para início da prestação do serviço, por período de até 30 (trinta) minutos?			
2- Houve descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço)?			
3- Houve término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido?			
4- Houve indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida cobertura) por um período inferior a um dia?			
Indicador n.º 3: Desempenho e qualidade			
1- Algum funcionário recusou-se ou deixou de executar as atribuições elencadas no instrumento convocatório:			
2- Algum funcionário não executou as atividades com a qualidade mínima exigida - erros frequentes em documentos, tratamento inadequado ao público etc.?			
3- Algum funcionário destruiu ou danificou documentos e/ou equipamentos pertencentes à contratante por culpa ou dolo?			
4- Algum funcionário manifestou conduta incompatível com as atribuições do posto - comportamento inadequado, falta de cordialidade no trato com servidores, usuários e demais colegas etc.?			
5- A empresa deixou de substituir funcionário com rendimento ou condutas insatisfatórias dentro do prazo estipulado?			
Indicador n.º 4: Preposto			
1- A empresa deixou de indicar preposto no prazo estabelecido no instrumento convocatório?			
2- A empresa deixou de substituir o preposto no prazo ajustado?			
3- O preposto deixou de cumprir do cronograma de visitas combinado?			
4- O preposto deixou de cumprir injustificadamente a quantidade de horas mínimas mensais estabelecidas?			
5- O preposto deixou de responder às solicitações da gestão e/ou fiscalização do contrato no prazo de 24 horas?			
Indicador n.º 5: Uniformes			
1- A empresa deixou de fornecer conjunto de uniforme aos funcionários, conforme condições e prazos previstos no instrumento convocatório?			
2- A empresa deixou de substituir peça de uniforme inadequada ao tamanho do colaborador, excessivamente gasta, danificada ou cuja qualidade tenha sido recusada?			
3- O funcionário deixou de utilizar o uniforme ou utilizou o uniforme de modo inadequado?			

(assinado eletronicamente)

BRUNO RIBEIRO PIANA

Coordenador

Coordenação de Apoio à Gestão Regional 2 - Nordeste