



Ministério da Educação

ENCARTE Nº "C" - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR/2023/DIP/COPLAC/CGLC/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.015730/2022-24

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

0.1. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme este modelo, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo redimensionar o pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

- Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

0.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, que nesta contratação ainda teremos o Catálogo de Implantação, que mediará os níveis de criticidade e complexidade das atividades, e o Sistema Informatizado de Demanda, que medirá quais serviços foram demandados e executados, todos complementares uns aos outros.

0.3. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das falhas e irregularidades constatadas.

0.4. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao representante da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

0.5. O representante da contratada deverá por assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

0.6. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

0.7. 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.

0.8. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 3.

0.9. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

0.10. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

Indicador 1

Item	Descrição	
Finalidade	Medir o grau de cumprimento dos prazos para alocação dos empregados para a execução dos serviços pela contratada nas situações de substituições definitivas ou temporárias.	
Meta	Todas as ocorrências de substituição de empregados cumpridas dentro dos prazos estabelecidos.	
Medição	Ausências dos empregados ou datas e horários das solicitações de substituição definitiva e datas e horários das respectivas alocações.	
Cálculo¹	$\text{Indicador (\%)} = (i/n) \times 100$ Onde: i = quantidade de ocorrências de alocação de empregados não realizadas ou realizadas sem cumprimento dos prazos estabelecidos; n = quantidade de ocorrências de alocação solicitadas.	
Periodicidade	Mensal	
Pagamento	Indicador Faixa I $\leq 3\%$ Faixa II $> 3\%$ até $\leq 7\%$ Faixa III $> 7\%$ até $\leq 15\%$ Faixa IV $> 15\%$	Desconto 0% 2% 5% 9%
Rescisão	O contratante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas e de desconto das ausências dos pagamentos a serem realizados à contratada, poderá rescindir o contrato nas seguintes condições: a) indicador correspondente à Faixa III por 3 meses consecutivos; b) indicador correspondente à Faixa IV por 3 vezes nos últimos 12 meses; c) indicador maior que 30%.	

¹ - Todos os cálculos com 2 casas decimais.

Indicador 2

Item	Descrição	
Finalidade	Medir o grau de cumprimento dos requisitos exigidos para alocação dos empregados para a execução dos serviços pela contratada, conforme estabelecido no TR.	
Meta	Nenhuma ocorrência de solicitação de substituição definitiva de empregado motivada por desempenho insatisfatório ou descumprimento de regras contratuais.	
Medição	Ocorrências de solicitações de substituição definitiva de empregado registradas pela equipe de fiscalização do contrato.	
Cálculo¹	$\text{Indicador (\%)} = (i/n) \times 100$ Onde: i = quantidade de ocorrências de substituições definitivas de empregado motivadas por desempenho insatisfatório ou descumprimento de regras contratuais; n = quantidade total de empregados alocados.	
Periodicidade	Mensal	
Pagamento	Indicador Faixa I $\leq 3\%$ Faixa II $> 3\%$ até $\leq 7\%$	Desconto 0% 2% 5%

	Faixa III > 7% até ≤ 15%	9%
	Faixa IV > 15%	
Rescisão	O contratante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas e de desconto das ausências dos pagamentos a serem realizados à contratada, poderá rescindir o contrato nas seguintes condições: a) indicador correspondente à Faixa III por 3 meses consecutivos; b) indicador correspondente à Faixa IV por 3 vezes nos últimos 12 meses; c) indicador maior que 30%.	

¹ - Todos os cálculos com 2 casas decimais.

Indicador 3

Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere da empresa às demandas da fiscalização do contrato.
Meta	Prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para atendimento das solicitações do Fiscal do contrato relativas à execução do mesmo.
Medição	Solicitação enviada à empresa pela fiscalização do contrato via e-mail, ou entregue em mãos ao Encarregado- Geral.
Cálculo¹	Média ponderada do tempo de atendimento das solicitações encaminhadas pela fiscalização do contrato ao Encarregado Geral no mês, sendo a unidade mínima de medida = 24 horas (01 dia). Quantidade total de horas para atendimento de todas as solicitações / Quantidade total de solicitações = Z.
Periodicidade	Mensal
Pagamento	0 < Z < 30 : 100% do valor da fatura mensal; 30 < Z < 100 : 95% do valor da fatura mensal; Z > 100 : 90% do valor da fatura mensal.
Descontos Adicionais - Reincidência	Em caso de reincidência, sem prejuízo da faixa de ajuste, será aplicado desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal . Será considerada reincidência a ocorrência subsequente àquela que deu causa a ajuste na faixa de pagamento no mês anterior.



Documento assinado eletronicamente por **Esrom Gonçalves Rodrigues, Servidor(a)**, em 06/02/2023, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Honorio Barreto, Servidor(a)**, em 06/02/2023, às 16:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3803288** e o código CRC **A31C7C17**.