

PROCESSO Nº 10831.720325/2022-05

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2022 (UASG 170533)

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA
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 caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de 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, não configurando sanção, a Administração da Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas no Termo de Referência.

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, conforme 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.
- 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.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

- 3.1. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as seguintes regras de Medição de Resultado:
- 3.1.1. A empresa contratada deverá prestar o serviço de copeiragem, atendendo aos setores da Contratante na forma preconizada pelo Termo de Referência. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as seguintes regras de Medição de Resultado.
- 3.1.2. A avaliação corresponde à 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.
- 3.1.3. Serão três módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

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;

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 - Atraso para início da prestação do serviço, por período de até 30 (trinta) minutos;
- II - Término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido;
- III - Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço);
- IV - Indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida cobertura) por um período superior a 30 (trinta) minutos;
- V - Ausência contumaz do posto;

VI - Distrações, conversas, confraternizações que atrapalhem a execução do serviço.

Observação: A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. 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.

MÓDULO 3 - OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

Aferição: Condicionada à verificação pelo Gestor do Contato (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 - pagamento de salários e benefícios dos empregados da Contratada nos prazos previstos em Lei;

II- recolhimento de contribuições previdenciárias e depósitos de FGTS nos prazos previstos em lei.

3.2. Cada módulo, devido a sua importância, terá pesos diferenciados, conforme tabela abaixo:

MÓDULO	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	10	30
2	20	60
3	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 contratadas será avaliada de acordo com a seguinte tabela:

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		90
Um aspecto inadequado (descrever)	2		60
Dois aspectos inadequados (descrever)	1	30	30
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0		0

- 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% por mais de seis vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação;
- 5.2.2. Pontuação abaixo de 60 pontos;
- 5.2.3. Pontuação inferior a 120 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 em São Paulo e a empresa ..., CNPJ nº ... e é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão ALF/SPO nº 03/2022, celebrado para prestação de serviços de Copeiragem.
- 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 as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

_____, XX de _____ de 20XX.

CONTRATANTE: _____

CONTRATADA: _____

TESTEMUNHAS:

1 –

2 –