

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

### CONSIDERAÇÕES INICIAIS.

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é um acordo estabelecido onde é formalizado o nível da prestação de serviço que será exigido entre as partes e que garanta níveis específicos de performance e confiabilidade. Os indicadores de performance não são vistos como meros instrumentos para penalizar a Contratada, mas como forma para possibilitar a melhoria contínua dos serviços prestados. **Os primeiros 30 dias de operação dos serviços serão adotados como período de estabilização, adaptação**, no qual os indicadores poderão ser ajustados; desta forma, considerado como período de carência para a utilização dos indicadores de performance. Os resultados do controle do nível de serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados.

### INTRODUÇÃO

Este procedimento está vinculado ao contrato de prestação dos serviços continuados de apoio administrativos e operacional ao desenvolvimento das atividades de competência da Superintendência Estadual do Ministério da Saúde no Rio de Janeiro (SEMS/RJ), sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização / controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

### REGRAS GERAIS

Para aferição da qualidade na prestação dos serviços serão avaliados aspectos como: responsabilidade, assiduidade, uniformes e epi's, pontualidade, conduta dos colaboradores, pagamento de salários e benefícios, dentre outros. Para assegurar os serviços, a contratada deverá executá-los de acordo com as rotinas previstas nas especificações contidas no Termo de Referência, de forma contínua e com qualidade, sob a supervisão da contratante, de forma a identificar eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço, conforme quadros abaixo:

INDICADOR	CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS
Finalidade:	Garantir a execução dos serviços contratados, com qualidade e eficiência, dentro das normas previstas na legislação pertinente, e as estabelecidas no processo licitatório.
Metas a Cumprir:	Prestar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e produtividade estabelecidos no Termo de Referência.
Instrumento de Medição:	Ponto biométrico, folha de frequência, visitas do gestor ou fiscal do contrato aos locais de execução dos serviços, comunicação formal de ocorrências; Avaliação direta pelo Gestor/Fiscal do contrato por meio de notificação escrita.
Forma de Acompanhamento:	Relatório de ocorrências relevantes no mês a que se referirem.
Periodicidade:	Diário.
Mecanismo de Cálculo:	Soma dos resultados do produto entre grau e nota relativos às penalidades notificadas, resultando no conceito correspondente a sanção.
Início da Vigência:	Data do início da prestação do serviço.

A aplicação de descontos com base no Instrumento de Medição de Resultado - IMR é completamente desvinculada das aplicações de penalidades previstas das sanções administrativas previstas.

Indicador de Qualidade de Serviço					
ITEM	COLUNA A CRITÉRIO	COLUNA B DESCRIÇÃO	COLUNA C GRAU	COLUNA D NOTA	COLUNA E E=CxD
1	RESPONSABILIDADE	Deixar de efetuar, na data prevista em lei e no Termo de Referência, o pagamento de salários, benefícios, seguros, encargos fiscais e trabalhistas, assim como quaisquer despesas direta e/ou indiretas aos seus colaboradores.	5		
2		Deixar de substituir uniformes ou EPIS	4		

		danificados			
3		Deixar de comunicar imediatamente a Administração as ocorrências que possam gerar dano a prestação dos serviços	5		
4	CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES	Não realizar a cobertura, em até duas horas, de funcionários faltantes, por ocorrência.	3		
5		Não realizar a cobertura em 24 horas de funcionários afastados por Atestado Médico e afins, por ocorrência.	3		
6		Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços; por ocorrência	3		
7		Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização, sem justificativa, por ocorrência.	2		
8		Deixar de substituir empregado, de forma imediata, que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições; por empregado e por dia.	4		
9		Deixar de realizar controle de ponto e presença de seus funcionários, por ocorrência	3		
10		Deixar de apresentar carteira	2		

		de trabalho assinada, bem como os demais documentos constantes do Contrato, por dia.			
11		Manter funcionário sem o devido uniforme e/ou crachá para execução dos serviços; por ocorrência.	2		
12	Procedimentos Internos	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da contratada.	3		
13		Destruir ou danificar equipamentos por culpa ou dolo de seus agentes; por ocorrência.	5		
14		Não apresentar corretamente a Nota Fiscal /Fatura dos serviços prestados no mês, que deverá conter todos os impostos e descontos, conforme preços contratados no processo licitatório.	4		
15	Ineficiência	Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela contratante, por ocorrência.	4		
16		Deixar de apresentar documentos comprobatórios para composição da planilha de custos.	3		

17	Prazos	Não informar a Administração no prazo disposto em lei, em caso de desinteresse na prorrogação contratual	5		
18		Deixar de atender as solicitações da Administração nos prazos estipulados em sede de ofícios e notificações.	4		
19		Deixar de apresentar a garantia contratual nos prazos dispostos em contrato.	5		
20		Não se manifestar no tempo estipulado pela Administração, quando convocada, para anuir à prorrogação contratual	5		
TOTAL					
VALORES DAS NOTAS (5 - Ótimo; 4 - Bom; 3 - Regular; 2 - Insatisfatório; 1 - ruim; 0 - não realizado)					
GRAU (1 - IMPACTO BAIXO; 2 - IMPACTO MEDIO; 3 - IMPACTO ALTO)					
CONCEITO		PONTUAÇÃO	PERCENTUAL DE AJUSTE DA FATURA MENSAL		
A		Maior que 70	0%		
B		Maior que 60 menor ou igual a 70	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato		
C		Maior que 50 menor ou igual a 60	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato		
D		Maior que 40 menor ou igual a 50	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato		
E		Maior que 40 menor ou igual a 50	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato		
F		Menor ou igual a 30	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato		

A aplicação de descontos com base no Instrumento de Medição de Resultado - IMR é completamente desvinculada das aplicações de penalidades previstas das sanções administrativas previstas.