



**“PA-15/2024 - Anexo II – IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE  
RESULTADO”**



INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

INFORMAÇÕES GERAIS:



**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.

**Objetivo a atingir:** Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

**Forma de avaliação:** Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

**Apuração:** Ao final de cada período de apuração (mensal), a fiscalização do contrato encaminhará ao funcionário (a) encarregado (a) 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.

**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.

## CONDIÇÕES GERAIS

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos abaixo.

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.

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.

Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

O IMR será implementado na data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico-administrativo do contrato, auxiliado pelos Fiscais Setoriais dos locais onde estão sendo prestados serviços, avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

## DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

A empresa contratada deverá zelar pela manutenção de um ambiente limpo e higienizado, além de proporcionar um ambiente salubre e com padrões adequados de conservação aos particulares que usufruem das dependências.

Para consecução destes objetivos, serão adotadas as seguintes regras de Medição de Resultado:

O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

As ocorrências são dispostas em cinco níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível um percentual de desconto a ser aplicado conforme Tabela 01 - Graduação dos Descontos.

## DO FATOR DE ACEITAÇÃO

As listas com indicações das ocorrências identificadas serão inseridas nas tabelas abaixo:

Indicador 01 - Reclamações.	
Item	Descrição
Finalidade	Verificar a qualidade do serviço prestado.
Meta a cumprir	Menos de 10 (dez) reclamações mensais.
Instrumento de medição	Por reclamação
Forma de acompanhamento	Por e-mail
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada, por unidade do CRF/RJ, sendo o desconto aplicado na fatura da unidade em questão.
Início de Vigência	Conforme contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 01 - Até 10 Faixa 02 - De 11 até 20 Faixa 03 - De 21 a 30 Faixa 04 - Acima de 30
Sanções	Faixa 01 - Nenhum desconto no valor da nota fiscal ; Faixa 02 - Desconto de 1% (um por cento) do valor da nota fiscal; Faixa 03 - Desconto de 3% (três por cento) do valor da nota fiscal; Faixa 04 - Desconto de 5% (cinco por cento do valor da nota);
Observações	Para os casos de acúmulo acima de 30 (trinta) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual poderá ser tratada conforme as sanções previstas no Termo de Referência.



Indicador 02 - Atendimento às solicitações da Gestão do contrato no prazo solicitado.	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Fiscalização do cumprimento das obrigações da contratada.
<b>Meta a cumprir</b>	Menos de 02 (duas) solicitações não atendidas no prazo estipulado.
<b>Instrumento de medição</b>	Por solicitação, as solicitações não atendidas, quando solicitadas novamente e não atendidas, contarão como uma nova solicitação não atendida. Será medido por unidade do CRF/RJ e será aplicado na fatura da unidade em questão.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por e-mail
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
<b>Início de Vigência</b>	Conforme contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Faixa 01 - Até 05 Faixa 02 - De 06 até 10 Faixa 03 - De 11 a 20 Faixa 04 - Acima de 20
<b>Sanções</b>	<b>Faixa 01</b> - Nenhum desconto no valor da nota fiscal ; <b>Faixa 02</b> - Desconto de 1% (um por cento) do valor da nota fiscal; <b>Faixa 03</b> - Desconto de 3% (três por cento) do valor da nota fiscal; <b>Faixa 04</b> - Desconto de 5% (cinco por cento do valor da nota);
<b>Observações</b>	Para os casos de acúmulo acima de 20 (vinte) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual poderá ser tratada conforme as sanções previstas no Termo de Referência.

Indicador 03 - Uniformes.	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir a devida uniformização dos funcionários da Contratada.
<b>Meta a cumprir</b>	Até 05 (cinco) ocorrências no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Não utilização do uniforme; uso de uniforme incompleto ou inadequado, sem a devida justificativa por dia e por colaborador.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Visita "in loco" pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores. Cada dia corresponderá a um ponto.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
<b>Início de Vigência</b>	Conforme contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Faixa 01 - Até 05 Faixa 02 - De 06 até 10 Faixa 03 - De 11 a 20 Faixa 04 - Acima de 21
<b>Sanções</b>	<b>Faixa 01</b> - Nenhum desconto no valor da nota fiscal ; <b>Faixa 02</b> - Desconto de 1% (um por cento) do valor da nota fiscal; <b>Faixa 03</b> - Desconto de 3% (três por cento) do valor da nota fiscal; <b>Faixa 04</b> - Desconto de 5% (cinco por cento do valor da nota);
<b>Observações</b>	Para os casos de acúmulo acima de 20 (vinte) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência.

Indicador 04 - Materiais.	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir a quantidade e qualidade dos materiais necessários à plena execução dos serviços de limpeza.
<b>Meta a cumprir</b>	Até 05 (cinco) dias corridos de atraso na entrega do material. A tentativa de entrega de material divergente do estabelecido não altera o prazo de entrega.
<b>Instrumento de medição</b>	Atraso no fornecimento dos materiais, conforme condições previstas em Edital, necessários à execução dos serviços de limpeza no início da execução do contrato.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Recebimento devidamente materializado pelo fiscal técnico.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
<b>Início de Vigência</b>	Conforme contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Faixa 01 - Até 05 Faixa 02 - De 06 até 10 Faixa 03 - De 11 a 20 Faixa 04 - Acima de 21
<b>Sanções</b>	<b>Faixa 01</b> - Nenhum desconto no valor da nota fiscal ; <b>Faixa 02</b> - Desconto de 1% (um por cento) do valor da nota fiscal; <b>Faixa 03</b> - Desconto de 3% (três por cento) do valor da nota fiscal; <b>Faixa 04</b> - Desconto de 5% (cinco por cento do valor da nota);
<b>Observações</b>	Para os casos de acúmulo acima de 20 (vinte) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência.



Indicador 05 - Equipamentos.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a quantidade e qualidade dos equipamentos necessários à plena execução dos serviços de limpeza.
Meta a cumprir	Até 10 (dez) dias de atraso na entrega ou substituição do equipamento. A tentativa de entrega de equipamento divergente do estabelecido no termo de referência não altera o prazo de entrega.
Instrumento de medição	Atraso no fornecimento dos equipamentos, conforme condições previstas em Edital, necessários à execução dos serviços de limpeza no início da execução do contrato.
Forma de acompanhamento	Recebimento devidamente materializado pelo fiscal técnico.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
Início de Vigência	Conforme contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 01 - Até 10 Faixa 02 - De 11 até 15 Faixa 03 - De 16 a 25 Faixa 04 - Acima de 25
Sanções	Faixa 01 - Nenhum desconto no valor da nota fiscal ; Faixa 02 - Desconto de 1% (um por cento) do valor da nota fiscal; Faixa 03 - Desconto de 3% (três por cento) do valor da nota fiscal; Faixa 04 - Desconto de 5% (cinco por cento do valor da nota);
Observações	Para os casos de acúmulo acima de 25 (vinte e cinco) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual poderá ser tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência.

Total Descontos Por IMR – UNIDADE: “SEDE” OU NOME SECCIONAL	
Indicador	Percentual de aferido para desconto na Fatura
(A) Indicador 01	
(B) Indicador 02	
(C) Indicador 03	
(D) Indicador 04	
(E) Indicador 05	
(F=A+B+C+D+E) Total de desconto por IMR (somatório dos percentuais apurados nos 5 indicadores)	
Valor da Fatura com a aplicação dos IMRs $VF-IMR = VF - (1- F/100)$	

EXEMPLO:

Total Descontos Por IMR – UNIDADE: “SEDE” OU NOME SECCIONAL	
Indicador	Percentual de aferido para desconto na Fatura
(A) Indicador 01	5%
(B) Indicador 02	1%
(C) Indicador 03	0%
(D) Indicador 04	1%
(E) Indicador 05	0%
(F=A+B+C+D+E) Total de desconto por IMR (somatório dos percentuais apurados nos 5 indicadores)	7%
VMF - Valor Mensal da Fatura (Soma dos Custos Fixos e Variáveis)	R\$ 40.000,00
Valor Mensal da Fatura com a aplicação do IMR $VMF-IMR = VMF * (1- F/100)$	$(R\$ 40.000,00 * (1 - 7/100) =$ <b>R\$ 37.200,00</b>



#### DISPOSIÇÕES FINAIS

Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidade entre o **CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - CRF/RJ** e a empresa....., CNPJ nº ....., e é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão ....., celebrado para prestação de serviços continuados de limpeza e conservação, com dedicação exclusiva de mão de obra e fornecimento de material e equipamentos, para atender à Sede e às demais Seccionais do CRF/RJ.

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.

Não obstante, salienta-se que o IMR será avaliado a cada prorrogação e sendo necessário alguns ajustes, serão feitos de comum acordo.

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.

Rio de Janeiro,.....de.....de 20.....

CONHECIMENTO DA CONTRATADA: LICITANTE VENCEDOR

CONHECIMENTO DA CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO