**ANEXO VIII – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

**Pregão Eletrônico nº 009/2024**

1. **INFORMAÇÕES GERAIS** 
   1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito, anexo ao contrato entre o prestador de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
   2. Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.
   3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.
   4. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.
2. **CONDIÇÕES GERAIS** 
   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 neste documento.
   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, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.
   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.
   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.
   5. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.
   6. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.
3. **DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO** 
   1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO** | | |
| **Aferição**: Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato, que procederá à devida análise detalhada da ocorrência. | | |
|  | | |
| **Item** | **Ocorrência** | **Pontuação** |
| 01 | Ausência de qualquer item do uniforme, incluindo o calçado | 0,5 |
| 02 | Substituição de qualquer item do uniforme por outro que não o integre | 0,3 |
| 03 | Uniforme em más condições, tais como: sujo, rasgado, desarrumado, manchado ou encardido | 0,5 |
| 04 | Uso de vestuário não correspondente ao uniforme ou de adornos inadequados à execução das atividades | 0,2 |
| 05 | Não utilização de crachá de identificação | 0,5 |
| 06 | Cabelos longos soltos ou presos de maneira inadequada à realização das atividades (quando aplicável) | 0,1 |
| 07 | Ausência de itens do equipamento de proteção individual (EPI) | 0,5 |
| 08 | Equipamentos ou ferramentas de trabalho em desacordo com as especificações ou sem condições adequadas de uso | 0,3 |
| 09 | Atraso no início da prestação dos serviços por período de até 30 (trinta) minutos | 0,4 |
| 10 | Término da prestação dos serviços antes do horário preestabelecido | 0,4 |
| 11 | Descumprimento do intervalo regular para almoço | 0,4 |
| 12 | Indisponibilidade da prestação de serviços (ausência de qualquer funcionário sem a devida cobertura) por período superior a 24 horas | 0,5 |
| 13 | Ausência reiterada do posto de trabalho | 0,4 |
| 14 | Distrações, conversas ou confraternizações inadequadas que prejudiquem a execução dos serviços | 0,3 |
| 15 | Tratamento inadequado ao público | 0,2 |
| **Observação:** A comunicação ao Fiscal poderá ser realizada por meio de correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individualizados, de modo que cada fato constatado corresponderá a uma ocorrência específica, sendo possível o registro de múltiplas ocorrências na mesma data. | | |

* 1. Todos os itens descritos acima serão pontuados por ocorrência e funcionário.

1. **PONTUAÇÃO ACUMULADA**
   1. Conforme as ocorrências verificadas na execução do contrato, a pontuação mensal da contratada se dará nos seguintes termos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pontuação Acumulada** | **Grau** |
| Até 02 (dois) pontos | 0 |
| Acima de 02 (dois) pontos e menor que 04 (quatro) pontos | 1 |
| Acima de 04 (quatro) pontos e menor que 05 (cinco) pontos | 2 |
| Acima de 05 (cinco) pontos e menor que 06 (seis) pontos | 3 |
| Acima de 06 (seis) pontos e menor que 07 (sete) pontos | 4 |
| Acima de 7 (sete) pontos | 5 |

1. **GLOSA**
   1. Conforme a pontuação mensal da contratada será objeto de glosa nos seguintes termos:

|  |  |
| --- | --- |
| **GRAU** | **GLOSA** |
| 01 | 0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 02 | 0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 03 | 1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 04 | 3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 05 | 5,0% ao dia sobre o valor mensal do contrato |

* 1. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.
  2. 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.

1. **FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS**
   1. O Fiscal do Contrato deverá utilizar a tabela abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO** | | |
| **Período de Aferição** |  | |
| **Data da Ocorrência** | **Pontuação** | **Descrição** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | | |
| **Pontuação acumulada** |  | |
| **Observações:** | | |

1. **DISPOSIÇÕES FINAIS**
   1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre a Câmara Municipal de Embu-Guaçu/SP e a empresa\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, CNPJ n°\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_e, é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº\_\_\_\_\_\_/2024, celebrado para prestação de serviços continuados de limpeza, asseio e conservação, recepção, copeiragem, controle de acesso e manutenção predial, para atender as necessidades da Câmara Municipal de Embu-Guaçu.
   2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.
   3. A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Embu-Guaçu, de de 2024.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CONTRATANTE

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CONTRATADA