ANEXO I do Termo de Referência

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO

1. **DA DEFINIÇÃO**

1.1 Este documento estabelece os critérios e parâmetros técnicos para avaliação da qualidade dos serviços contratados, mediante a identificação de indicadores de desempenho, definição de metas, mecanismos de mensuração, forma de acompanhamento e previsão de ajustes financeiros em decorrência do eventual não atingimento dos níveis de qualidade pactuados.

2. **DA FUNDAMENTAÇÃO**

2.1 A avaliação da execução contratual será realizada mediante a aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), concebido como ferramenta de gestão que orientará a verificação objetiva do cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, bem como a aferição dos níveis de qualidade e desempenho dos serviços prestados.

2.2 O IMR terá como premissa o princípio da vinculação do pagamento ao resultado efetivamente entregue, conforme estabelecido pela Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017, e suas alterações supervenientes, as quais orientam a gestão e fiscalização de contratos de prestação de serviços no âmbito da Administração Pública Federal.

2.3. O IBAMA, procederá ao redimensionamento do pagamento, aplicando os critérios de ajuste previstos neste instrumento, em conformidade com os indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

2.3.1 não produzir os resultados previstos;

2.3.2. deixar de executar total ou parcialmente as atividades contratadas;

2.3.3. executar os serviços em padrão de qualidade inferior ao exigido; ou

2.3.4. empregar materiais, equipamentos ou recursos humanos aquém das especificações técnicas ou quantitativas contratadas,

2.4. O IMR será utilizado de forma sistemática e periódica ao longo da vigência contratual, constituindo-se em referência para a fiscalização técnica, acompanhamento da execução, avaliação dos resultados e decisão sobre a conformidade e a regularidade dos pagamentos à Contratada.

2.5. A aplicação do IMR deverá ser compreendida pela Contratada como instrumento de gestão da qualidade, sendo sua observância condição necessária para a percepção integral da remuneração contratual, mediante a entrega de resultados satisfatórios, mensurados com base nos indicadores e metas aqui fixados.

3. DOS PARÂMETROS DE DESEMPENHO E METODOLOGIA DE CÁLCULO

3.1 O desempenho da Contratada será aferido com base em indicadores previamente definidos, quantitativos e/ou qualitativos, que reflitam, de forma fidedigna, a efetividade, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.
3.2. O cálculo do indicador final de qualidade, denominado Fator de Ajuste de Pagamento, será realizado mediante fórmula específica, conforme item 6.1.1 (Pontuação Total = “Pontos indicador 1” + “Pontos indicador 2” + “Pontos indicador 3” + “Pontos indicador 4” + “Pontos indicador 5”).
3.3. Os indicadores definidos, bem como suas metas, parâmetros de avaliação e respectivas fórmulas de cálculo, encontram-se detalhados nos quadros e tabelas inseridos neste instrumento.

4. DA EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO IMR

4.1. O IMR será implementado desde o início da execução contratual, constituindo-se em instrumento permanente de aferição da regularidade e da qualidade dos serviços.
4.2. Compete à equipe de fiscalização contratual proceder ao acompanhamento sistemático, por meio da verificação do atendimento dos indicadores a cada entrega ou prestação de serviço, realizando as medições necessárias e registrando os resultados observados.
4.3. A avaliação formal da execução será realizada em periodicidade de acordo com o pactuado no termo de contrato, ocasião em que será apurado o resultado consolidado do IMR e, conforme o caso, aplicado o respectivo ajuste financeiro, mediante glosa ou compensação, em consonância com o desempenho apresentado pela Contratada.
4.4. Para a efetividade do processo de monitoramento e avaliação, deverão ser adotadas as metodologias e procedimentos de medição descritos nos quadros a seguir, que especificam os critérios técnicos, indicadores, formas de coleta de dados e parâmetros de análise dos resultados.
4.5. As glosas aplicadas com fundamento no presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) correspondem a ajustes financeiros automáticos, decorrentes da verificação de níveis de serviço que, embora insuficientes para o pleno desempenho contratual, permanecem dentro dos limites mínimos de aceitabilidade previamente estabelecidos pela Administração.
4.6. Desse modo, os fatos que ensejarem exclusivamente a aplicação de glosas no âmbito do IMR não constituem, por si só, causa para a instauração de Processo de Apuração de Irregularidade (PAIF), exceto se configurarem níveis de desempenho inferiores ao patamar mínimo previsto, prática reiterada de descumprimento ou situação de especial gravidade que justifique a apuração formal.
4.7. Na hipótese de que os mesmos fatos venham a fundamentar a abertura de PAIF e eventual aplicação de sanção administrativa, o valor correspondente às glosas já aplicadas será deduzido da base de cálculo de eventual multa, de forma a evitar a duplicidade punitiva sobre o mesmo evento, em consonância com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e vedação ao bis in idem.

5 DOS INDICADORES DE AVALIAÇÃO

5.1. Esta seção apresenta, de forma detalhada, os parâmetros específicos que servirão de base para a avaliação objetiva da execução contratual. Tais parâmetros, definidos previamente entre as partes, representam os aspectos essenciais da prestação do serviço, possibilitando a mensuração sistemática do desempenho da contratada e o consequente cálculo do resultado do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).
5.2. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:
1 - Apresentação e segurança de funcionários;
2 - Tempo de resposta às solicitações da Contratante;
3 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;
4 - Abastecimento de insumos e reposição de funcionários; e
5 - Qualidade dos serviços prestados.

5.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada a essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
5.4. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
5.5. Os parâmetros de avaliação foram estruturados considerando critérios técnicos e gerenciais que refletem o nível de qualidade esperado, assegurando que a execução contratual esteja em conformidade com as exigências normativas e com o interesse público.

INDICADOR 1 - APRESENTAÇÃO E SEGURANÇA DOS FUNCIONÁRIOS	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho (uso de EPI), além do uso de uniformes pelos funcionários da Contratada.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de fiscalização contratual
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Obter o número de ocorrências registradas no mês de referência, por meio da soma das ocorrências diárias.
Início de Vigência	
Faixa de pontuação	Sem ocorrência = 15 pontos
	De 1 a 2 ocorrências = 12 Pontos
	De 3 a 5 ocorrências = 6 Pontos
	6 ou mais ocorrências = 0
Observações	

INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta da contratada a eventual solicitação da contratante encaminhada pela equipe de fiscalização contratual.
Meta a cumprir	Até o dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências e solicitações
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo membro da equipe de fiscalização que encaminhou a solicitação
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratada
Mecanismo de cálculo	Obter o número de dias em atraso para resposta da solicitação da contratante registrados no mês de referência, por meio da soma das ocorrências diárias.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços
Faixa de pontuação	Até 1 dia de atraso = 15 Pontos
	2 dias de atraso = 12 Pontos
	3 dias de atraso = 9 Pontos
	4 dias de atraso = 5 Pontos
	5 ou mais dias de atraso = 0 Pontos
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
	Para fins de constatação de ocorrência, não será considerada como resposta a mera confirmação de recebimento da solicitação.

	A resposta deverá apresentar os encaminhamentos adotados pela contratada para atendimento à solicitação, bem como o prazo necessário para solução definitiva.

INDICADOR 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pela fiscalização administrativa do contrato
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1°, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de cálculo	Número de dias de atraso no pagamento de salários e outros benefícios no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços
Faixa de pontuação	Sem atrasos = 35 Pontos
	1 dia de atraso = 25 Pontos
	2 a 3 dias de atraso = 20 Pontos
	4 a 5 dias de atraso = 15 Pontos
	6 ou mais dias de atraso = 0 Pontos
Observações	Atendimento ao disposto do Art. 459, § 1°, da CLT.

ITEM 4 – ABASTECIMENTO DE INSUMOS E REPOSIÇÃO DE FUNCIONÁRIOS	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar e garantir o abastecimento de insumos a níveis seguros, com qualidade satisfatória, e a reposição de funcionários faltosos
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de fiscalização contratual
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de cálculo	Obter o número de ocorrências registradas no mês de referência, por meio da soma das ocorrências diárias.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços
Faixa de pontuação	Sem atrasos = 20 Pontos
	1 a 2 dias de atraso = 15 Pontos
	3 a 4 dias de atraso = 10 Pontos
	5 dias de atraso = 5 Pontos
	6 ou mais dias de atraso = 0 Pontos
Observações	

INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar e garantir o nível de qualidade global na higienização, limpeza e desinfecção das áreas contratadas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência
Instrumento de Medição	Constatação de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de fiscalização técnica
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Obter o número de ocorrências registradas no mês de referência, por meio da soma das ocorrências diárias.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços
Faixa de pontuação	Até 2 ocorrências = 15 Pontos
	3 a 4 ocorrências = 10 Pontos
	5 ocorrências = 5 Pontos
	Mais de 5 ocorrências = 0 Pontos
Observações	

6. DA APLICABILIDADE DOS CRITÉRIOS DE AVERIGUAÇÃO DA QUALIDADE

Checklist para acompanhamento e fiscalização da execução contratual				
Indicador	**Item avaliado**	**Faixa de pontuação**	**Pontos**	**Pontuação mensal acumulada**
1 -Apresentação e segurança de funcionários	Não utilizar EPI's, e/ou uniformes inadequados	Sem ocorrências	15	15
		De 1 a 2 ocorrências	12	
		De 3 a 5 ocorrências	6	
		6 ou mais ocorrências	0	
2 - Tempo de resposta às solicitações da contratante	Resposta da contratada contendo os efetivos encaminhamentos, em até um dia útil posterior à solicitação	Até 1 dia de atraso	15	15
		2 dias de atraso	12	
		3 dias de atraso	9	
		4 dias de atraso	5	
		5 dias ou mais de atraso	0	
3 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Pagamento de salários e benefícios aos funcionários alocados na execução do contrato	Sem atrasos	35	15
		1 dia de atraso	25	
		2 a 3 dias de atraso	20	
		4 a 5 dias de atraso	15	
		6 ou mais dias de atraso	0	
4 - Abastecimento de insumos e reposição de funcionários	Utilizar insumos que não estejam em conformidade com as exigências deste instrumento;	Sem atrasos	20	20
		1 a 2 dias de atraso	15	
		3 a 4 dias de atraso	10	

	Falta de insumos e/ou equipamentos necessários à execução do contrato; Repor com atraso superior a 02 (duas) horas os profissionais faltosos.	5 dias de atraso	5	
		6 ou mais dias de atraso	0	
5 - Qualidade de serviços prestados	Nível de qualidade global na higienização, limpeza e desinfecção das áreas contratadas	Até 2 ocorrências	15	15
		3 a 4 ocorrências	10	
		5 ocorrências	5	
		Mais de 5 ocorrências	0	

6.1.A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:
6.1.1. Pontuação Total = “Pontos indicador 1” + “Pontos indicador 2” + “Pontos indicador 3” + “Pontos indicador 4” + “Pontos indicador 5”
6.2. A aplicação dos pesos relativos a cada parâmetro de avaliação deverá refletir a sua importância para a adequada execução do objeto contratual, conforme definido previamente no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).
6.3. A pontuação final obtida servirá de base para a aplicação das eventuais glosas financeiras, bem como para a avaliação da necessidade de aplicação de sanções administrativas ou de medidas corretivas, respeitando-se os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e interesse público.

PONTUAÇÃO OBTIDA POR INDICADOR	
Indicador	**Total de pontos possíveis por indicador**
Indicador 1	15
Indicador 2	15
Indicador 3	35
Indicador 4	20
Indicador 5	15
PONTUAÇÃO TOTAL	**100**

FATOR DE AJUSTE OBTIDO POR PONTUAÇÃO		
Faixa de pontuação	**Pagamento devido**	**Fator de Ajuste**
De 95 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 85 a 94 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 75 a 84 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 65 a 74 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 55 a 64 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 55 pontos	90% do valor previsto + possibilidade de Rescisão Contratual por inexecução	0,90

GLOSA PELO IMR = [VALOR MENSAL PREVISTO * (1 - FATOR DE AJUSTE)]
VALOR DEVIDO = (VALOR MENSAL PREVISTO - GLOSA PELO IMR)

EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO (EFC)

(assinado eletronicamente)
NOME DO MEMBRO DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO
Cargo do Membro – Gestor do Contrato

(assinado eletronicamente)
NOME DO MEMBRO DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO
Cargo do Membro – Fiscal Técnico