

ANEXO VII

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

PAD n.	14336/2022
Contrato n.	
Contratada:	
Objeto:	Serviços de Apoio Administrativo – Auxiliares Administrativo Nível III

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1. Este documento é um instrumento ágil e objetivo de avaliação, o qual define, em bases compreensíveis, tangíveis, observáveis e comprováveis, o compromisso de qualidade da prestação do serviço firmado e respectivas adequações de pagamento.
- 1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1. Os serviços prestados pela Contratada serão avaliados por meio de 4 (quatro) indicadores de qualidade:
 - 1 – Tempo de resposta às Ordens de Serviço – OS;
 - 2 – Disponibilidade e conduta dos profissionais alocados;
 - 3 – Regularidade no cumprimento das obrigações trabalhistas;
 - 4 – Cumprimento, pela Contratada, dos prazos contratuais;
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços. Os indicadores 1 e 2 tem reflexos de redimensionamento do valor mensal do posto, ao passo que os indicadores 3 e 4 tem potencial de redimensionamento do valor mensal do contrato, ou seja, o redimensionamento do valor mensal de todos os postos do contrato, avaliando-se o caso concreto.
- 2.4. 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.
 - 2.4.1. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa deverá cumprir com suas obrigações contratuais, atingindo os níveis mínimos de qualidade estabelecidos.

- 2.5.** Os pagamentos serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no presente instrumento, observada a taxa de tolerância definida.
- 2.5.1. As ocorrências registradas nos primeiros 10 (dez) dias após o início da vigência contratual e que não causarem prejuízos às atividades poderão ser objeto apenas de notificação.
- 2.6.** Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, o TRE-PR poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato, com abertura de processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa.
- 2.7.** Para consecução dos objetivos, deverão ser adotadas as tabelas abaixo, que apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação da qualidade.

Indicador 1 – Tempo de resposta às Ordens de Serviço – OS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo de atendimento a todas as ordens de serviços – OS, sendo consideradas OS, no momento, qualquer chamado recebido/indicado ou solicitação recebida/indicada via sistemas próprios, contratados ou públicos, em uso pelo TRE-PR (ex.: PAD, Cherwell, SIATI, ContratosGov, e-mail ou chat institucional).
Meta a cumprir	Atendimento a todas as OS com qualidade e dentro do prazo estabelecido pelo Fiscal.
Instrumento de medição	Relatório dos sistemas ou constatação formal da ocorrência.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento deverá ser preferencialmente automatizado. Em não sendo ainda possível, o acompanhamento será pessoal, pelo Fiscal do contrato, que deverá registrar a ocorrência no sistema de gestão de contratos (atualmente ContratosGov).
Periodicidade	Diária, semanal e/ou mensal, conforme rotinas do setor de alocação.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
Início da Vigência	A partir do 16º dia corrido após o início da prestação dos serviços pelo profissional alocado pela 1ª vez no posto, e a partir do 1º dia para profissional com experiência no posto de serviços.
Faixa de ajuste de pagamento:	<p>POR POSTO</p> <p>Sem atrasos: 30 pontos</p> <p>1 resposta com atraso ou insatisfatória: 30 pontos</p> <p>2 respostas com atraso ou insatisfatória: 25 pontos</p> <p>3 respostas com atraso ou insatisfatória: 20 pontos</p> <p>4 respostas com atraso ou insatisfatória: 15 pontos</p> <p>5 respostas com atraso: 10 pontos</p> <p>6 respostas com atraso: 5 pontos</p> <p>7 respostas com atraso: 0 pontos</p>

Descontos/Glosas e Sanções	Conforme contrato. O IMR não restringe nem prejudica a aplicação dos descontos/glosas e sanções previstas no Edital de Licitação e seus anexos.
Observações	O desconto na fatura referente a este indicador é cumulativo, inclusive com os demais descontos referentes aos outros indicadores presentes neste IMR. A equipe de gestão/fiscalização deverá informar o Preposto da empresa sempre que houver ocorrências. O que se busca com esse indicador é manter a produtividade esperada para os serviços contratados , obtendo-se ciência e comprometimento da Contratada e engajamento de seus profissionais quanto à resolução das demandas levantadas pelo TRE-PR o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em tempo maior.

Indicador 2 – Disponibilidade e Conduta dos Profissionais alocados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de posto descoberto e de conduta inapropriada por parte do profissional ocupante do posto
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal da ocorrência.
Forma de acompanhamento	1. Pela equipe de fiscalização (Fiscal Setorial, Técnico ou Administrativo e/ou Gestor do contrato), por meio do acompanhamento diário da execução dos serviços; e 2. Pelo cliente interno ou externo do setor onde ocorre a prestação dos serviços, por reclamação confirmada.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência no mês de referência, de: 1. Reclamação confirmada de conduta inapropriada; 2. Atrasos relevantes; 3. Falta de justificativa; 4. Falha de identificação por ausência de uso ou uso indevido do crachá.
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços pelo profissional alocado no posto.
Faixas de ajuste do pagamento	<p>POR POSTO</p> <p>Sem Ocorrência: 30 pontos</p> <p>1 Ocorrência Leve: 30 pontos Reincidência Leve: 27,5 pontos</p> <p>1 Ocorrência Média: 25 pontos Reincidência ou Agravante Média: 20 pontos</p> <p>1 Ocorrência Grave: 15 pontos Reincidência ou Agravante grave: 10 pontos</p> <p>1 Ocorrência Gravíssima: 5 pontos Reincidência ou Agravante Gravíssima: 0 pontos</p> <p>Exemplos de ocorrências pela gravidade:</p>

	<p>O rol abaixo é apenas exemplificativo, cabendo à fiscalização definir a gravidade da inadimplência frente ao potencial de prejuízos a serem causados.</p> <p>Leve - exemplos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvir música audível ou com fone em ambos os ouvidos durante o expediente; 2. Uso da internet ou da impressora para fins particulares; 3. Uso isolado de palavras de baixo calão; 4. Deixar de portar o crachá de identificação de modo visível; 5. Atraso ou falta sem justificativa com possibilidade de compensação; <p>Média – exemplos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Violência verbal não direcionada; 2. Proceder imoralmente em relação a outro colega; 3. Não atendimento a orientação/advertência do Fiscal; 4. Atraso ou falta sem justificativa sem possibilidade de compensação; 5. Ocorrência de natureza leve reiterada; <p>Agravante Média – exemplos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Interrupção do serviço do Fiscal e/ou da unidade; <p>Grave – exemplos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prática de jogos nas dependências do órgão; 2. Retardar o cumprimento de ordem de serviço com intuito de procrastinação; 3. Ausência contumaz no posto base não justificada; 4. Violência verbal direcionada a colega; 5. Usar informações obtidas por meio do desempenho profissional em benefício próprio ou de terceiros; 6. Apresentar-se embriagado ou sob efeito de químicos; 7. Ocultar, adulterar ou omitir informações do serviço; 8. Ocorrência de natureza média reiterada; <p>Agravante Grave – exemplos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Interrupção do serviço do Fiscal e/ou da unidade; <p>Gravíssimo – exemplos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incontinência de conduta (assédio sexual, uso de pornografia no prédio, etc.); 2. Agressão física em relação a outro colega; 3. Tentativa ou acesso às dependências do TRE-PR armado; 4. Empréstimo do crachá a outrem para acesso ao TRE-PR; 5. Discriminar pessoas por motivo de origem, raça, classe social, identidade ou orientação sexual, sexo, cor, idade, incapacidade física, estado civil, etc.; 6. Comercializar, usar ou manter nas dependências do Órgão drogas ou substâncias entorpecentes; 7. Fazer uso das redes sociais para prejuízo da imagem do Órgão ou para prejuízo da imagem de servidor ou colaborador; 8. Ocorrência de natureza grave reiterada <p>Agravante Gravíssimo – exemplos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Interrupção do serviço do Fiscal e/ou da unidade;
Descontos/Glosas e Sanções	Conforme contrato.

	O IMR não restringe nem prejudica a aplicação dos descontos/glosas e sanções previstas no Edital de Licitação e seus anexos.
Observações	<p>O desconto na fatura referente a este indicador é cumulativo, inclusive com os demais descontos referentes aos outros indicadores presentes neste IMR.</p> <p>A equipe de gestão/fiscalização deverá informar o Preposto da empresa quando houver ocorrências, e oficial à Contratada quando houver ocorrência de natureza grave ou gravíssima, efetuando, quando necessário, a abertura de processo administrativo para registro e eventual aplicação de sanção.</p> <p>O que se busca com esse indicador é garantir a boa qualidade dos serviços prestados pelos Profissionais da Contratada, garantindo-se a cobertura do posto de serviços, a urbanidade e a cordialidade no ambiente de trabalho, a ética profissional (respeito, responsabilidade, honestidade e o sigilo profissional) e a segurança institucional e cibernética.</p>

Indicador 3 – Regularidade no cumprimento das obrigações trabalhistas	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, sociais, securitárias e outras estabelecidas na CLT e na CCT.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal da ocorrência.
Forma de acompanhamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pela equipe de fiscalização (Fiscal Setorial, Técnico ou Administrativo e/ou Gestor do contrato), por meio de análise da documentação apresentada pela empresa e consulta aos sistemas públicos; e 2. Por ocorrência reportada por profissional alocado no posto de serviços, identificada por meio de análise do extrato do Meu INSS e do Caixa FGTS, bem como do extrato da conta bancária e dos cartões de benefícios.
Periodicidade	Mensal, considerando os prazos legais e normativos para pagamento de cada obrigação.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso ou ausência de pagamento no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços pelo profissional alocado no posto.
Faixas de ajuste do pagamento	<p>POR CONTRATO</p> <p>Sem ocorrências: 20 pontos</p> <p>1 ocorrência leve: 15 pontos</p> <p>1 ocorrência média: 10 pontos</p> <p>1 ocorrências grave: 5 pontos</p> <p>1 ocorrência gravíssima: 0 pontos</p> <p>Exemplos de ocorrências pela gravidade:</p> <p>O rol abaixo é apenas exemplificativo, cabendo à fiscalização definir a gravidade da inadimplência frente ao potencial de prejuízos a serem causados.</p> <p>Leve: Atraso de benefício até 1 dia útil (exceto VT e VA).</p> <p>Média: Atraso de VT e VA até 1 dia útil e de outros benefício de 2 a 3 dias úteis.</p>

	<p>Grave: Atraso de salário até 1 dia; atraso de VT e VA de 2 a 3 dias úteis, atraso de benefício de 5 dias úteis</p> <p>Gravíssima: Atraso de salário superior a 2 dias; atraso de VT e VA superior a 3 dias úteis, atraso de benefício superior a 5 dias úteis.</p>
Descontos/Glosas e Sanções	<p>Conforme contrato.</p> <p>O IMR não restringe nem prejudica a aplicação dos descontos/glosas e sanções previstas no Edital de Licitação e seus anexos.</p>
Observações	<p>O desconto na fatura referente a este indicador é cumulativo, inclusive com os demais descontos referentes aos outros indicadores presentes neste IMR.</p> <p>A equipe de gestão/fiscalização deverá oficializar à Contratada sempre que houver registro de ocorrência dessa natureza e efetuar a abertura de processo administrativo para registro e, se necessário, aplicação de sanção.</p> <p>O que se busca com esse indicador é garantia do cumprimento, pela Contratada, das obrigações trabalhistas, previdenciárias, sociais, securitárias e outras estabelecidas na legislação e no Instrumento Coletivo de Trabalho.</p>

Indicador 4 – Cumprimento, pela Contratada, dos prazos contratuais.	
Finalidade	Mitigar ocorrências de descumprimento dos prazos estabelecidos no ato convocatório e no contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal da ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização e gestão contratual e demais servidores.
Periodicidade	Diária ou por evento.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso de prazo estabelecido no ato convocatório ou inadimplência contratual.
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços pelo profissional alocado no posto.
Faixas de ajuste do pagamento	<p>POR CONTRATO</p> <p>Sem ocorrências: 20 pontos</p> <p>1 ocorrência leve: 15 pontos</p> <p>1 ocorrência média: 10 pontos</p> <p>1 ocorrências grave: 5 pontos</p> <p>1 ocorrência gravíssima: 0 pontos</p> <p>Exemplos de ocorrências pela gravidade:</p> <p>O rol abaixo é apenas exemplificativo, cabendo à fiscalização definir a gravidade do caso concreto frente ao potencial de prejuízos a serem causados.</p> <p>Leve:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atraso de 1 (um) dia útil na substituição ou reposição do posto, sem envolver dia de atividade crítica (conforme unidade de alocação, ex.: audiência pública, véspera ou dia da eleição, etc.);

	<ol style="list-style-type: none"> Atraso de até 5 (cinco) dias úteis na apresentação da nota fiscal; Atraso de até 2 (dois) dias úteis na apresentação da garantia contratual; Vencimento do prazo dado pelo TRE-PR para regularização das certidões obrigatórias (1ª vez); Vencimento do prazo dado pelo TRE-PR para entrega de documentação pendente (1ª vez); Falta de retorno ou acompanhamento por parte do Preposto (1ª vez); <p>Média:</p> <ol style="list-style-type: none"> Atraso de 2 (dois) dias úteis na substituição ou reposição do posto, sem envolver dia de atividade crítica (conforme unidade de alocação, ex.: audiência pública, véspera ou dia da eleição, etc.); Atraso de 6 a 10 (dez) dias úteis na apresentação da nota fiscal; Atraso de 3 a 4 (três a quatro) dias úteis na apresentação da garantia contratual; Reincidência de inadimplência de natureza leve; Ocorrência de mais de 1 (uma) inadimplência leve no mês; <p>Grave:</p> <ol style="list-style-type: none"> Atraso de 3 (três) dias úteis na substituição do posto, sem envolver dia de atividade crítica (conforme unidade de alocação, ex.: audiência pública, véspera ou dia da eleição, etc.); Atraso na apresentação da nota fiscal superior a 15 (quinze) dias úteis; Atraso de 5 a 6 (cinco a seis) dias úteis na apresentação da garantia contratual; Reincidência de inadimplência de natureza média; Ocorrência de mais de 1 (uma) inadimplência média no mês; Descumprimento do prazo para apresentação do Termo de Sigilo e Responsabilidade assinado. <p>Gravíssima:</p> <ol style="list-style-type: none"> Atraso na substituição do posto superior a 3 (três) dias úteis, sem envolver dia atividade crítica (conforme unidade de alocação, ex.: audiência pública, véspera ou dia da eleição, etc.); A partir do 7º dia de atraso na apresentação da garantia contratual; Posto descoberto em dia de atividade crítica (conforme unidade de alocação, ex.: audiência pública, véspera ou dia da eleição, etc.); Reincidência de inadimplência de natureza grave; Ocorrência de mais de 1 (uma) inadimplência grave no mês;
Descontos/Glosas e Sanções	<p>Conforme contrato.</p> <p>O IMR não restringe nem prejudica a aplicação dos descontos/glosas e sanções previstas no Edital de Licitação e seus anexos.</p>
Observações	<p>O desconto na fatura referente a este indicador é cumulativo, inclusive com os demais descontos referentes aos outros indicadores presentes neste IMR.</p> <p>A equipe de gestão/fiscalização deverá informar a empresa sempre que houver ocorrência de inadimplência.</p> <p>O que se busca com esse indicador é adimplemento dos prazos e demais obrigações estabelecidas no edital e seus anexos e no contrato e seus anexos, e a garantia da efetividade e da eficiência da comunicação entre o TRE-PR e a Contratada</p>

3. CÁLCULO DO REDIMENSIONAMENTO DO PAGAMENTO

- 3.1. As pontuações devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- 3.2. 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.

Pontuação total dos serviços:

[A] SOMA dos Pontos POR POSTO = INDICADOR 1 + INDICADOR 2.

[B] SOMA dos Pontos POR CONTRATO = (INDICADOR 3 + INDICADOR 4).

Valor Mensal do Posto = [A] + [B]

Valor Mensal do Contrato = Soma do valor mensal de cada Posto.

- 3.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo.

Faixas de pontuação de qualidade		Pagamento Devido	Fator de Ajuste de Nível de Serviços
1	De 95 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
2	De 90 a 94 pontos	98% do valor previsto	0,98
3	De 85 a 89 pontos	96% do valor previsto	0,96
4	De 80 a 84 pontos	94% do valor previsto	0,94
5	De 75 a 79 pontos	92% do valor previsto	0,92
Para pontuação abaixo de 75 pontos (por posto ou por contrato), será aberto processo administrativo para averiguação			
6	De 65 a 74 pontos	89,5% do valor previsto	0,895
7	De 55 a 64 pontos	87% do valor previsto	0,87
8	De 45 a 54 pontos	84,5% do valor previsto	0,845
9	De 35 a 44 pontos	82% do valor previsto	0,82
10	De 25 a 34 pontos	79,5% do valor previsto	0,795
11	De 15 a 24 pontos	76% do valor previsto	0,76
12	De 5 a 14 pontos	73% do valor previsto	0,73
13	De 0 a 4 pontos	70% do valor previsto	0,7

- 3.4. Segue exemplo de cálculo:

Ex.: Contrato com 10 (dez) postos com valor unitário de R\$ 5.000,00 e valor mensal de R\$ 50.000,00.

Indicador 1: No mês, houve 1 (uma) resposta com atraso e 1 (uma) resposta insatisfatória para **1 (um) posto**, conforme registro no Cherwell.

Pontuação **25 pontos**.

Demais postos: 30 pontos.

Indicador 2: Sem ocorrências.

Pontuação **30 pontos**.

Indicador 3: No mês, houve atraso de 1 (um) dia útil no pagamento do Vale Alimentação para todos os profissionais alocados no contrato.

Pontuação: **10 pontos**.

Indicador 4: Sem ocorrências.

Pontuação: **20 pontos**.

Soma: 1 posto = $A + B (55 + 35) = 85$ pontos

Demais postos: $A + B (60 + 35) = 90$ pontos

Aplicação do Fator: 1 posto: $R\$ 5.000 * 0,96$ (fator faixa 2) = R\$ 4.800,00

9 postos: $R\$ 45.000 * 0,98$ (fator faixa 1) = R\$ 44.100,00

Valor do pagamento mensal ajustado (no CT de exemplo): R\$ 48.900,00.

4. CONSOLIDAÇÃO DAS MEDIÇÕES

- 4.1. A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços;
- 4.2. O Fiscal preencherá o formulário mensal disponibilizado no sistema de gestão de contratos (atualmente ContratosGOV), onde registrará a consolidação das ocorrências e a pontuação obtida.
- 4.3. O Gestor irá consolidar as medições realizadas pelos Fiscais Setoriais/Técnicos e as medições da fiscalização administrativa e informará à Contratada o valor a ser faturado.
 - 4.3.1. A Contratada poderá impugnar a medição, sendo a ela garantido o contraditório e a ampla defesa.
- 4.4. Os prazos para recebimento provisório dos serviços, pela fiscalização, envio da medição consolidada à Contratada, pelo Gestor, e análise de eventual impugnação, pelo TRE-PR, estão estabelecidos na **Cláusula Sétima** do Termo de Referência.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 5.1. 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.
 - 5.1.1. Somente em casos excepcionais (caso fortuito e força maior) os critérios de avaliação e suas consequências deixarão de ser aplicados.

- 5.2. 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.

Curitiba-PR, __ de _____ de 202__.

TRE-PR

CONTRATADA