

## ANEXO XX

### MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

#### 1. INFORMAÇÕES GERAIS

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor 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.
- 1.2. Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.
- 1.3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.
- 1.4. 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

- 2.1. 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.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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.
- 2.4. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.
- 2.5. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.
- 2.6. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

#### 3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

- 3.1. 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. Serão dois módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

MÓDULO 1 – AVALIAÇÃO DOS BRIGADISTAS
<b>Aferição:</b> Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato (ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência) que detalhará a ocorrência.
<b>Itens a serem observados:</b> 1 – Ausência de algum dos itens do uniforme (inclusive calçado); 2 – Substituição de algum item por outro que não faça parte do uniforme;

- 3 – Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido e etc);
- 4 – Utilização de vestuário que não faça parte do uniforme ou de adornos não adequados para a execução da atividade;
- 5 – Não utilização de crachá;
- 6 – Cabelos compridos soltos ou presos de forma inadequada à realização das atividades (quando aplicável);
- 7 – Ausência de itens do equipamento de proteção individual;
- 8 – Equipamentos de serviço fora das especificações, ou sem condições perfeitas de uso.
- 9 – Atraso para início da prestação do serviço, por período de até 30 (trinta) minutos;
- 10 – Término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido;
- 11 – Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço);
- 12 – Indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida cobertura) por um período superior a 30 (trinta) minutos;
- 13 – Ausência contumaz no posto base;
- 14 – Distrações, conversas, confraternizações irregulares que atrapalhem a execução do serviço
- 15 – Tratamento inadequado com o público

**Observação:** A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá a uma ocorrência, podendo haver registro de várias ocorrências na mesma data.

### MÓDULO 2: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

**Aferição:** Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato que detalhará a ocorrência.

**Itens a serem observados:**

Deixar de:

- 1 – Realizar as rotinas diárias na frequência estabelecida
- 2 – Treinar a população para o abandono da edificação no que concerne aos procedimentos a serem adotados em caso de emergência, por meio de exercícios simulados, palestras, cursos, etc.
- 3 – Preencher corretamente os formulários de controle e/ou livros de ocorrências
- 4 – Comunicar imediatamente à CONTRATANTE, quando houver qualquer anormalidade ou informação que possa vir a representar algum risco para que sejam adotadas as providências necessárias para regularização.
- 5 – Acionar imediatamente o CBMDF, em caso de princípio de incêndio, independentemente de análise de situação.
- 6 – Combater os incêndios em sua fase inicial e tentar controlar o fogo por meio de extintores ou mangueiras de incêndio da própria edificação
- 7 – Controlar o pânico em caso de sinistro nas edificações
- 8 – Prestar os primeiros socorros a feridos e resgate de vítimas decorrente de incêndio.
- 9 – Quando necessário, auxiliar na retirada de materiais para minimizar as perdas patrimoniais devido a sinistros.
- 10 – Elaborar, implementar e propor alterações ao PPCI Plano de Prevenção contra Incêndio e Pânico.

**Observação:**

3.3. Cada módulo, devido a sua importância, terá pesos diferenciados, conforme tabela abaixo:

MÓDULOS	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	10	150
2	20	200
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		350

#### 4. CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

4.1. De acordo com as ocorrências constatadas na execução do contrato e, considerando os pesos de cada módulo, a pontuação mensal da contratada será avaliada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Pontuação mensal} = 350 - \text{"nº de Ocorrências do Módulo 1"} \times 10 - \text{"nº de Ocorrências do Módulo 2"} \times 20$$

4.2. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 290 pontos.

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

4.4. 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.

## 5. FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

5.1. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
350 A 310	0%
290 A 309	5%
Abaixo de 290	10%

5.2. Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:

5.2.1. Desconto de 10% por mais de seis vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação;

5.2.2. Pontuação abaixo de 250 pontos;

## 6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1 O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

MÓDULO 1: AVALIAÇÃO DOS BRIGADISTAS	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

MÓDULO 2: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

NOTA FINAL	
PERÍODO DE AFERIÇÃO	
PONTUAÇÃO FINAL	Pontuação mensal = 350 - “nº de Ocorrências do Módulo 1” x 10 - “nº de Ocorrências do Módulo 2” x 20
Observações:	

## 7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Conselho Federal de Biblioteconomia em Brasília/DF e a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_ e, é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_/2024, celebrado para obra de reforma na sede do CFB em Brasília/DF.

7.2. 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.

7.3. 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.

Brasília/DF, de de 2024.

---

CONTRATANTE

---

CONTRATADA