



## APENSO DO ANEXO I

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO EM CONFORMIDADE COM AS NORMAS REGULAMENTADORAS DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, GARANTINDO ASSIM O FIEL CUMPRIMENTO DOS DIREITOS E DEVERES POR INTERMÉDIO DE SOLUÇÕES ADEQUADAS PARA OS EMPREGADOS E A ADMINISTRAÇÃO.**

#### 1. INTRODUÇÃO

1.1 Fica estabelecido o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, conforme exigência da Instrução Normativa nº 05/2017, que tem o objetivo de medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

1.2 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago mensalmente.

1.2.1 Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada período para pagamento.

1.3 A qualidade dos serviços prestados pela contratada será mensurada por meio da apuração da execução dos serviços, cumprimento de prazos, observação da legislação, funcionários capacitados, padrões de atendimento e qualidade da prestação de serviços em geral, entrega de relatórios e laudos, conforme definidos no estudo técnico preliminar e nos termos da tabela abaixo:

#### 2. DOS PROCEDIMENTOS

##### 2.1 Atendimento para a realização dos Programas de PCMSO, PGR, PPP, LTCAT e demais serviços contratados.

Finalidade	Agilidade no atendimento às demandas
Meta a Cumprir	Garantir o atendimento para a realização dos programas de PCMSO, PGR, PPP e LTCAT, e demais serviços contratados. Assegurar o atendimento e cumprimento dos prazos legais estabelecidos. Atender e dar providências às solicitações da Gerência Estratégica de Pessoas. Disponibilizar profissionais devidamente qualificados.
Objeto de Medição	Reclamações diversas: não atendeu aos prazos estabelecidos; deixou de executar as atividades com a qualidade mínima exigida; não disponibilizou profissionais devidamente capacitados para a execução dos serviços; não atendeu as solicitações da GEP; não atendeu os normativos legais e demais condições contratuais; padrão de atendimento ruim.
Forma de acompanhamento e medição	Planilha elaborada pelos fiscais administrativos



<b>Início de vigência</b>	Data de assinatura do contrato, sendo a primeira avaliação após dois meses da assinatura do contrato.
<b>Mecanismos de cálculo e faixas de ajuste no pagamento</b>	<p>De 01 a 5 ocorrências = 100% do valor mensal do contrato.</p> <p>De 6 a 10 ocorrências = pagamento de 99,5% do valor mensal do contrato, no mês subsequente ao da realização da apuração.</p> <p>De 11 a 15 ocorrências = pagamento de 99% do valor mensal do contrato, no mês subsequente ao da realização da apuração.</p> <p>De 16 a 20 ocorrências = pagamento de 98,5% do valor mensal do contrato, no mês subsequente ao da realização da apuração.</p> <p>De 21 a 25 ocorrências = pagamento de 98% do valor mensal do contrato, no mês subsequente ao da realização da apuração.</p> <p>De 26 a 30 ocorrências = pagamento de 97,5% do valor mensal do contrato, no mês subsequente ao da realização da apuração.</p> <p>De 31 a 35 ocorrências = pagamento de 97% do valor mensal do contrato, no mês subsequente ao da realização da apuração.</p> <p>De 36 a 40 ocorrências = pagamento de 96,5% do valor mensal do contrato, no mês subsequente ao da realização da apuração.</p> <p>Acima de 41 ocorrências = pagamento de 96% do valor mensal do contrato, no mês subsequente ao da realização da apuração.</p>
<b>Observação</b>	Até <b>05 (cinco)</b> reclamações recebidas por mês não haverá aplicação de glosas. Acima de <b>06 (seis)</b> reclamações, as glosas serão calculadas e aplicadas conforme “mecanismos de cálculo e faixas de ajuste no pagamento”, sem prejuízo de penalidades decorrentes de descumprimentos contratuais.
<b>Procedimento de apuração</b>	<p>1) Reclamação apurada pela Gerência Estratégica de Pessoas – GEP, seja através de reclamação dos colaboradores ou mediante a fiscalização de contrato.</p> <p>2) A GEP irá registrar o apontamento, encaminhará ao preposto da contratada e fará o acompanhamento da resolução.</p> <p>3) A contratada terá o prazo para se manifestar de até 5 (cinco) dias, após a solicitação do fiscal do contrato.</p> <p>4) O CONTRATANTE fará a apuração da Faixa de Ajuste de Pagamento e informará à Contratada sobre a glosa na fatura/NF de serviços.</p>



### **3 – DEMAIS DISPOSIÇÕES SOBRE O IMR**

3.1 A contratada deverá manter histórico do tratamento das reclamações dos beneficiários, protocoladas perante ela e demonstrar aos fiscais do contrato quando solicitado.

3.2 Os descontos provenientes da apuração do IMR serão calculados sobre o valor total bruto da fatura relativa aos serviços prestados no mês subsequente ao da apuração do IMR, compreendido aqui a competência do faturamento e de acordo com o subitem 1.3.

3.3 Na hipótese de a faixa de ajuste ser superior a 41 pontos, o consequente desconto na fatura não eximirá a Contratada da apuração de penalidade, nos termos estipulados em contrato.

3.5 Se ao final do contrato restar descontos pendentes, sua aplicação deverá ocorrer na última fatura emitida, sendo vedada a sua isenção.

3.6 A cada período de medição, o IMR será novamente recalculado, sem considerar os valores apurados em medições anteriores, deste modo o IMR não será acumulativo para fins de medição, sendo realizado novo cálculo a cada período de medição para cada entrega das etapas de execução dos serviços.

São Paulo, 20 de janeiro de 2025.

Equipe de Planejamento.

**Fabiana Albuquerque Chaves de Oliveira**  
Integrante Requisitante

**Elvira Fátima Pereira da Cruz Farath**  
Integrante Técnico

**Marta Marques Rocha Pereira**  
Integrante Requisitante

**Waldemir Menezes da Silva**  
Integrante Administrativo