



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

ANEXO XV **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR**

- 1- Durante a vigência do contrato, a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, de acordo com a IN nº 05/2017 SEGES/MPDG. O IMR é o ajuste escrito 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- Tal procedimento integrará o rol de responsabilidades do Contratante e poderá levar ao redimensionamento do pagamento pelos serviços prestados a partir dos Fatores de Qualidade (FQ) apurados mensalmente, e que determinarão os valores a serem lançados na fatura de prestação dos serviços executados.
- 3 - Considerando a natureza dos serviços de comunicação social a serem contratados, a vistoria periódica não se mostra como o modo mais adequado para a aferição da qualidade, como é o caso dos contratos de execução indireta mais recorrentes na esfera pública (limpeza, conservação, etc). No caso em tela, a execução dos serviços é diariamente acompanhada por servidores da Secom (dentre eles os Fiscais Técnicos).
- 4- Para efeito do IMR, a Fiscalização Técnica manterá documento onde serão anotadas em tempo real eventuais ocorrências que comprometam a qualidade esperada na prestação dos serviços contratados. Este documento servirá como fonte para que o Fiscal Técnico preencha mensalmente os Formulários de Avaliação dos Serviços, que serão encaminhados ao Fiscal Administrativo até o 5º dia do mês subsequente ao da prestação do serviço.
- 5- Cada categoria profissional contará com formulários próprios de IMR que serão utilizados para avaliar a qualidade dos serviços prestados tendo por base indicadores de desempenho relativos à: 1- inspeção dos serviços; 2- postura e apresentação.
- 6 - O Fator de Qualidade(FQ) para cada categoria será obtido da seguinte forma:



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

- A. Os itens analisados nos formulários de cada categoria receberão valores atribuídos aos conceitos de ótimo, bom, regular, ruim e péssimo, respectivamente equivalentes a 10 (dez), 08 (oito), 05 (cinco), 03 (três) e 0 (zero);
- B. Os pontos atribuídos serão somados, de modo a se obter o total de pontos para cada indicador. A média aritmética destas duas pontuações (do Indicador 01 e do Indicador 02) será a pontuação final de cada categoria;
- C. A tabela Fator de Qualidade (FQ) indica qual a porcentagem deste índice será aplicada, de acordo com a pontuação final obtida para cada categoria;
- D. O Fator de Qualidade (FQ) será individualizado por categoria profissional e incidirá sobre todos os postos daquela categoria que prestam serviço na localidade.

7- O Valor da Fatura (VFc), para cada categoria, deverá ser calculado mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$VFc = (VP/30 \times QD) \times FQ(\%)$$

Onde:

VFc = Valor da Fatura, por categoria

VP = Valor do Posto, devendo ser considerado o valor mensal total do posto

QD = Quantidade de dias de prestação de serviço

FQ = Fator de Qualidade (por cento)

8- O valor total do faturamento será a soma de todos os Valores da Fatura por categoria (VFc).

9- Logo, para que receba a totalidade do pagamento pelos serviços prestados, a Contratada deve manter os postos de trabalho integralmente cobertos e atingir 100% do Fator de Qualidade (FQ) medido no IMR.

10- Durante os 3 (três) primeiros meses do contrato, para que a Contratada efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e se adapte ao procedimento



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

avaliativo, o Fator de Qualidade obtido não incidirá no Valor da Fatura e não será usado para aplicação de sanções.

11- Caso necessário, IMR poderá ser revisto durante a vigência contratual, desde que sua alteração não configure alteração do objeto contratado.

12- Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração poderá, pela qualidade insuficiente dos serviços prestados, aplicar as penalidades previstas no contrato.

13- Caso não seja possível a avaliação em algum mês, o Fator de Qualidade deverá ser considerado 100%.

14- Recebidos os formulários de avaliação, o Fiscal Administrativo apresentará à Contratada, até o sétimo dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, o Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados, documento que conterá todas as notas atribuídas a cada uma das categorias, e consignará o Fator de Qualidade (FQ) a ser aplicado na nota fiscal.

15- A partir de seu recebimento, caso deseje, a Contratada terá 5 (cinco) dias para contestar as falhas apontadas e/ou apresentar justificativas.

16- A Contratada deverá encaminhar mensalmente ao Contratante, juntamente com a Nota Fiscal, o Relatório de Avaliação assinado pelo representante ou preposto da empresa.

MODELOS DE FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL - IMR

1- INDICADOR No. 01

Os indicadores relativos a todas as categorias seguem os critérios abaixo elencados:

PONTUAÇÃO PARA INDICADOR 01 – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

CONCEITO	PONTUAÇÃO	CRITÉRIOS
ÓTIMO	10 - PONTOS	• Execução das tarefas com qualidade e presteza.
BOM	08 - PONTOS	• Ocorrência isolada, que não comprometa o andamento das atividades da Secom.
REGULAR	05 - PONTOS	• Ocorrências isoladas, que não comprometam o andamento das atividades da Secom mas que ocasionam algum transtorno.
RUIM	03 - PONTOS	• Ocorrências que comprometam o andamento das atividades da Secom
PÉSSIMO	0 - PONTOS	• Inadequação do serviço

1.1 - Técnico de sistemas audiovisuais

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE <u>TÉCNICO DE SISTEMAS AUDIOVISUAIS</u>					
INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 01 - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS					
TAREFAS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Montagem e configuração corretas de equipamentos;					
Organização, conservação e zelo pelos equipamentos sob sua responsabilidade;					
Manutenção preventiva dos equipamentos de áudio e vídeo;					
Coordenação da equipe de funcionários da Contratada em serviço na Secom;					
Reportar ao Fiscal Técnico falhas no equipamento que demandem reparo;					
Monitorar equipamentos de transmissões audiovisual, ao vivo, para possíveis ajustes técnicos;					
Checar periodicamente o funcionamento dos equipamentos dos plenário e estúdio da Secom;					
Adequar instalação e configuração de equipamentos dos plenários e estúdio, conforme demandas da Secom.					

1.2 - Operador de mídia audiovisual

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE <u>OPERADOR DE MÍDIA AUDIOVISUAL</u>					
INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 01 - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS					
TAREFAS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Operação correta de equipamentos de gravação de áudio e vídeo;					
Enquadramento correto das imagens;					
Atenção à qualidade da captação do áudio;					
Checagem do sinal de áudio dos microfones em uso;					
Relatar ao Técnico/Coordenador eventuais problemas nos equipamentos de que faz uso;					
Identificar corretamente os arquivos gerados nas gravações;					
Zelo pelos equipamentos que utilizar;					



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Atenção no andamento da sessão em gravação.

1.3 - Operador de mídia audiovisual (acúmulo Operador de câmera)

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE <u>OPERADOR DE MÍDIA AUDIOVISUAL</u> (acúmulo Operador de câmera)					
INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 01 - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS					
TAREFAS	Ó T I M O	B O M	R E G U L A R	R U I M	P E S S Í M O
Operação correta de equipamentos de gravação de áudio e vídeo;					
Enquadramento correto das imagens;					
Atenção à qualidade da captação do áudio;					
Checagem do sinal de áudio dos microfones em uso;					
Relatar ao Técnico/Coordenador eventuais problemas nos equipamentos de que faz uso;					
Identificar e destinar corretamente os arquivos gerados nas gravações;					
Orientar corretamente o repórter (quando houver) e o auxiliar, no que a eles couber, para boa execução do serviço;					
Zelo pelos equipamentos que utilizar.					

1.4 - Editor de mídia audiovisual (acúmulo Sonoplasta)

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE <u>EDITOR DE MÍDIA AUDIOVISUAL</u> (acúmulo Sonoplasta)					
INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 01 - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS					
TAREFAS	Ó T I M O	B O M	R E G U L A R	R U I M	P E S S Í M O
Precisão nos cortes das edições de áudio e vídeo;					
Manuseio adequado dos arquivos originais recebidos;					
Finalização correta dos material editado em arquivo compatível com a finalidade;					
Atenção à grafia e exatidão quando da geração de legendas;					
Concepção e execução de ambiência sonora;					
Exatidão na inserção de trilha e efeitos sonoros;					
Relatar ao Técnico/Coordenador eventuais problemas nos equipamentos de que faz uso;					
Zelo pelos equipamentos sob sua responsabilidade.					



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

1.5 - Operador de câmera

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OPERADOR DE CÂMERA					
INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 01 - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS					
TAREFAS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Operação e ajustes corretos dos equipamentos de gravação de áudio e vídeo;					
Enquadramento correto das imagens;					
Atenção à qualidade da captação do áudio;					
Checagem do sinal de áudio dos microfones em uso;					
Relatar ao Técnico/Coordenador eventuais problemas nos equipamentos de que faz uso;					
Identificar e destinar corretamente os arquivos gerados nas gravações;					
Orientar corretamente o repórter (quando houver) e o auxiliar, no que a eles couber, para boa execução do serviço;					
Zelo pelos equipamentos sob sua responsabilidade.					

1.6 - Assistente de operações audiovisuais

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTENTE DE OPERAÇÕES AUDIOVISUAIS					
INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 01 - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS					
TAREFAS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Montar adequadamente o equipamento conforme finalidade;					
Iluminar adequadamente o objeto da filmagem, sob orientação do operador de câmera;					
Auxiliar o operador de câmera na captação de áudio;					
Retornar os equipamentos nas mesmas condições em que foram recebidos;					
Dar suporte no processo de captação de áudio e vídeo;					
Manter organizado o equipamento em uso durante externas;					
Relatar ao Técnico/Coordenador eventuais problemas nos equipamentos de que faz uso;					
Zelo pelos equipamentos sob sua responsabilidade.					

2- INDICADOR Nº. 02 (POSTURA E APRESENTAÇÃO)

Os critérios para a avaliação de que trata o Indicador 02 aplicam-se a todos os funcionários da Contratada a serviço da Secom. A avaliação do Indicador 02,



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

entretanto, será computada em uma tabela para cada categoria, conforme modelos abaixo:

INDICADOR Nº 02 – COMUM A TODAS AS CATEGORIAS	
POSTURA E APRESENTAÇÃO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir apresentação, conduta e postura adequadas dos terceirizados.
Metas a cumprir	Garantir que 100% dos terceirizados tenham ótima postura, apresentação e conduta.
Instrumento de medição	Relatório mensal.
Forma de acompanhamento	A Fiscalização Técnica acompanha diariamente a postura e apresentação dos terceirizados, anotando as ocorrências em registros próprios, que serão compilados em documento único, e, este, entregue à Fiscalização Administrativa.
Periodicidade	Diária e constante, relatório consolidado mensal.
Início da vigência	Nos 3 (três) primeiros meses da prestação de serviço, para adaptação da Contratada, o FQ não incidirá no VF.
Observações	<p>- A incidência de um dos Fatores de Qualidade, de acordo com as faixas de ajuste acima descritas, não isenta a aplicação de penalidades previstas contratualmente, quando cabível.</p> <p>- O Fiscal Técnico trabalha em conjunto com os funcionários terceirizados, o que possibilita verificar diariamente a postura e apresentação. O preenchimento do relatório será mensal, com base na avaliação e eventuais ocorrências anotadas ao longo do mês.</p> <p>- Para obtenção do percentual final será feita a média aritmética simples do indicador 01 (Inspeção dos Serviços) e 02 (Postura e Apresentação).</p>

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE XXXXXXXX XXXXXXXX					
INDICADOR Nº 02 - AVALIAÇÃO DA POSTURA E DA APRESENTAÇÃO					
	APRESENTAÇÃO E COMPORTAMENTO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
UNIFORMES	Uso do completo do uniforme e conservação das peças;				
	Uso do crachá de identificação;				
POSTURA	Assiduidade;				
	Pontualidade;				
	Cumprimento integral da jornada de trabalho;				
	Produtividade;				
	Urbanidade;				
	Discrição.				

PONTUAÇÃO PARA INDICADOR 02 – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS		
CONCEITO	PONTUAÇÃO	CRITÉRIOS
ÓTIMO	10 - PONTOS	• Observância completa aos itens acima descritos.
BOM	08 - PONTOS	• Ocorrência isolada, que não comprometa o andamento das atividades do órgão.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

REGULAR	05 - PONTOS	• Ocorrências isoladas, que não comprometam o andamento das atividades do órgão, mas que ocasionam algum transtorno.
RUIM	03 - PONTOS	• Ocorrências que comprometam o andamento das atividades do órgão.
PÉSSIMO	0 - PONTOS	• Inadequação do serviço – rescisão contratual.

3 - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

IMR - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - Consolidador														
Empresa									CNPJ					
Contrato							Período	___/___/___ a ___/___/___						
Categoria	Indicador	ÓTIMO		BOM		REGULAR		RUIM		PÉSSIMO		Total pts	Média simples	Fator de Qualidade (FQ)
		Total	x 10pts	Total	x 8 pts	Total	x 5 pts	Total	x 3 pts	Total	x 0 pts			
Técnico de sistemas audiovisuais	1													
	2													
Operador de mídia audiovisual	1													
	2													
Operador de mídia audiovisual (com acúmulo)	1													
	2													
Editor de mídia audiovisual (com acúmulo)	1													
	2													
Operador de câmera	1													
	2													
Assistente de operações audiovisuais	1													
	2													
Responsável pela análise										Data	___/___/___			
Ciência da Contratada										Data	___/___/___			



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

FATOR DE QUALIDADE	
Média simples	FQ (%)
70 a 80	100
60 a 69	95
50 a 59	85
40 a 49	70
30 a 39	60
20 a 29	50

Mecanismo de cálculo	
$VFc = (VP/30 \times QD) \times FQ(\%)$	
VFc	Valor da Fatura, por categoria
VP	Valor do Posto
QD	Quantidade de dias de prestação de serviço
FQ	Fator de Qualidade