



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT  
SUPERINTENDÊNCIA DE CONCESSÃO DA INFRAESTRUTURA - SUCON

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

**I. DA DEFINIÇÃO**

1. Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos e nas avaliações apresentadas pelos setores da área demandante, sempre que a CONTRATADA:
  - Não produzir os resultados com os níveis de conformidade exigidos neste instrumento;
  - Não apresentar de maneira satisfatória e com alta qualidade os indicadores apresentados.
3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
4. Durante a execução do objeto, NA fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
5. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar, ao preposto da CONTRATADA, relatório sintético de avaliação da qualidade do serviço.
6. A frequência de apresentação do relatório citado neste item será mensal.
7. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
8. Sempre que desejar, a CONTRATADA poderá solicitar os relatórios pormenorizados com o detalhamento das informações consideradas.
9. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
10. Na hipótese de comportamento reiterado de desconformidade na prestação do serviço em relação à qualidade exigida, pondo em risco a execução, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
11. É vedada a atribuição à CONTRATADA da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços de que tratam este instrumento.
12. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação em periodicidade distinta daquela inicialmente prevista, com a devida justificativa, quando entender ser necessário para o melhor controle da qualidade do objeto contratado.
13. Aspectos operacionais da metodologia assim como a definição do rol e critérios de seleção das amostras serão estabelecidas pela Fiscalização do Contrato.
14. Para efeito de recebimento provisório, o fiscal técnico do Contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos neste anexo.

**II. DAS REGRAS GERAIS**

15. Os indicadores propostos para o IMR implicam em variáveis que estão sob controle da Administração e permitem a mensuração do nível de qualidade dos serviços prestados.
16. A Fiscalização do Contrato acompanhará o desempenho da CONTRATADA com base nos indicadores propostos e utilizará dos mecanismos descritos no presente Instrumento para realizar a análise de sua adequabilidade.
17. O resultado das avaliações dos Indicadores comporá as análises circunstanciadas de recebimento dos serviços prestados que serão entregues em tempo hábil, conforme Contrato, ao preposto da CONTRATADA, para que a esta possa emitir a fatura mensal dos serviços executados.
18. Os pagamentos por parte da CONTRATANTE serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelecido.

**III. DOS INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO**

19. Para a medição dos resultados apresentados foram considerados como critérios de qualidade e eficiência:
  - i. Nível de Conformidade de Produtividade - NCP;
  - ii. Nível de Conformidade de Produção - NCR;
  - iii. Nível de Conformidade de Qualidade - NCQ.
20. Cada conduta tipificada em cada um dos indicadores corresponderá ao desconto direto conforme disposto neste IMR.
21. O desconto total será as somas dos descontos provenientes de cada um dos indicadores.

INDICADOR 1 - NÍVEL DE CONFORMIDADE DE PRODUTIVIDADE - NCP	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços de forma célere, no prazo requerido de modo a alcançar a produtividade esperada da contratação.

Meta a cumprir	Cumprimento dos serviços integrantes das atividades conforme a meta de tempo médio por relatório definido.
Instrumento de Medição	Planilha de cálculo e controle.
Forma de acompanhamento	Verificação mensal por parte da fiscalização do cumprimento dos prazos estabelecidos de execução, conforme relatórios técnicos apresentados (concluídos) e tecnicamente aceitos pela fiscalização. A contagem do tempo se inicia a partir do recebimento do processo no Sistema Eletrônico de Informações - SEI pelo colaborador ou grupo de colaboradores.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ao final de cada mês será verificado o tempo decorrido para realização de cada relatório. O prazo será contabilizado em dias corridos. O tempo médio por relatório será calculado a partir da somatória dos tempos gastos em cada relatório, dividido pelo total de relatórios produzidos e aceitos no período. Com o resultado do tempo médio, será calculada a razão entre o tempo médio previsto(meta) e o tempo médio apurado (realizado).
Início da Vigência	30 (trinta) dias após o início das atividades.
Faixa de ajuste no Pagamento	Nível de Conformidade de Produtividade - NCP, entre: 95,01% e 97,50% - 0,25% de desconto 92,51% e 95,00% - 0,5% de desconto 90,01% e 92,50% - 1,0% de desconto 87,51% e 90,00% - 1,5% de desconto 85,01% e 87,50% - 2,0% de desconto Abaixo de 85,00% - 2,5% de desconto
Sanções	Conforme contrato.

INDICADOR 2 - NÍVEL DE CONFORMIDADE DE PRODUÇÃO - NCR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade de serviços, na meta requerida de modo a alcançar a produção esperada da contratação.
Meta a cumprir	Cumprimento dos serviços integrantes das atividades conforme a meta de quantidade de relatórios mensal definida neste instrumento.
Instrumento de Medição	Planilha de cálculo e controle.
Forma de acompanhamento	Verificação mensal por parte da fiscalização do cumprimento da quantidade de relatórios estabelecidos na execução, conforme relatórios técnicos apresentados (concluídos) e tecnicamente aceitos pela fiscalização.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo	Ao final de cada mês será verificado a quantidade de relatórios finalizados. Com o resultado da quantidade de relatórios produzido no mês, será calculada a razão entre a quantidade apurada total (realizada) e a quantidade prevista total (meta). Vale dizer que a meta é global considera a soma de todos os produtos e não de forma individualizada por atividade programada. Caso a quantidade de demanda no mês não atinja a meta mensal estabelecida, deverá ser justificado com base nas evidências, e caso aceito, a meta será reduzida a quantidade possível de ser executada.
Início da Vigência	30 (trinta) dias após o início das atividades.
Faixa de ajuste no Pagamento	Nível de Conformidade de Produção - NCR, entre: 95,01% e 97,50% - 0,25% de desconto 92,51% e 95,00% - 0,5% de desconto 90,01% e 92,50% - 1,0% de desconto 87,51% e 90,00% - 1,5% de desconto 85,01% e 87,50% - 2,0% de desconto Abaixo de 85,00% - 2,5% de desconto
Sanções	Conforme contrato.

INDICADOR 3 - NÍVEL DE CONFORMIDADE DE QUALIDADE - NCQ	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Cumprimento dos serviços integrantes das atividades conforme a qualidade e coerência técnica esperada, condizente com os normativos vigentes e com a boa engenharia, observando as condições contratuais.
Meta a cumprir	Cumprimento dos serviços integrantes das atividades conforme prazo médio das entregas de 15 (quinze) dias úteis.
Instrumento de Medição	Planilha de cálculo e controle.
Forma de acompanhamento	Verificação mensal por parte da fiscalização do cumprimento da qualidade técnica, conforme relatórios técnicos apresentados (concluídos) e tecnicamente aceitos pela fiscalização.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ao final de cada mês será verificado a quantidade de relatórios finalizados e aceitos tecnicamente pela fiscalização. Será calculada a razão entre a quantidade de relatórios finalizados e aceitos pela quantidade de relatórios finalizados (todos, aceitos e não aceitos). A reprovação do documento será registrada pelo fiscal.
Início da Vigência	30 (trinta) dias após o início das atividades.
Faixa de ajuste no Pagamento	Nível de Conformidade de Qualidade - NCQ, entre: 95,01% e 97,50% - 0,25% de desconto 92,51% e 95,00% - 0,5% de desconto 90,01% e 92,50% - 1,0% de desconto 87,51% e 90,00% - 1,5% de desconto 85,01% e 87,50% - 2,0% de desconto Abaixo de 85,00% - 2,5% de desconto
Sanções	Conforme contrato.

**III. DOS RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO**

22. Assim, em cada um dos relatórios mensais entregues, deverá ser informado, de forma analítica, o percentual da execução das ações demandadas para a equipe mobilizada, com a comparação entre a quantidade e o prazo previsto e realizado, bem como em relação a conformidade técnica.

23. O Fiscal Técnico ficará encarregado da avaliação mensal da qualidade do serviço.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
Responsável pela avaliação:	
Período avaliativo:	
Indicador: Execução dos Relatórios Técnicos	
Atividades desenvolvidas no período	
Relato dos fatos que ensejaram o descumprimento da conformidade técnica e dos prazos estabelecidos	

Nível de Conformidade de Produtividade (NCP)	Fórmula a ser aplicada	C
	$\frac{\text{Tempo Médio por Demanda Prevista (Meta)}}{\text{Tempo Médio das Demandas Concluídas (Aceitas)}}$	
Nível de Conformidade Produção (NCR)	Fórmula a ser aplicada	C
	$\frac{\text{Quantidade Total de Demandas Concluídas (Aceitas)}}{\text{Quantidade Total de Demandas Previstas (Meta)}}$	
Nível de Conformidade de Qualidade (NCQ)	Fórmula a ser aplicada	
	$\frac{\text{Quantidade Total de Demandas Concluídas (Aceitas)}}{\text{Quantidade Total de Demandas Concluídas (Aceitas e Não Aceitas)}}$	
<p>Nota: (1) São consideradas no compute as demandas concluídas em conformidade técnica, avaliadas e aceitas pelo fiscal no período vigente.</p> <p>(2) As Demandas concluídas e aceitas serão as que tiverem concordância do coordenador de área, onde será informado via e-mail no final de cada período.</p> <p>(3) As Demandas concluídas serão evidenciadas através dos relatórios emitidos e assinados pelos colaboradores no SEI.</p>		
<p align="center">_____ (assinatura e carimbo) Fiscal Técnico</p>		

#### IV. DAS FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

24. Os Níveis de Conformidade devem ser averiguados para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
25. A aplicação concomitante dos Níveis de Conformidade resultará em um unificado Percentual de Desconto sobre o Valor Total da Fatura.
26. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pelo Nível de Conformidade de Produtividade (NCP), de Produção (NCR) e de Qualidade (NCQ) do serviço, conforme apresentado nos quadros abaixo.
27. Caso alguma das metas não seja alcançada por motivos alheios às obrigações ou ações da contratada, os percentuais de descontos aplicados aos pagamentos relativos aos níveis de conformidade não serão aplicados, cabendo a devida justificativa, caso a ANTT entenda necessário.

NÍVEIS DE CONFORMIDADE (NCP, NCR e NCQ)	PERCENTUAIS DE DESCONTO SOBRE O VALOR TOTAL DA FATURA
95,01% e 97,50%	0,25%
92,51% e 95,00%	0,50%
90,01% e 92,50%	1,00%
87,51% e 90,00%	1,50%
85,01% e 87,50%	2,00%
Abaixo de 85,00%	2,50%

RELATÓRIO SINTÉTICO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO – (MÊS/ANO)	
NÍVEIS DE CONFORMIDADE	TOTAL
Nível de Conformidade de Produtividade (NCP)	%
Nível de Conformidade de Produção (NCR)	%
Nível de Conformidade de Qualidade (NCQ)	%
NÍVEIS DE CONFORMIDADE (NCP, NCR, CNQ)	PERCENTUAIS DE DESCONTO SOBRE O VALOR TOTAL DA FATURA
95,01% e 97,50%	0,25%
92,51% e 95,00%	0,50%
90,01% e 92,50%	1,00%
87,51% e 90,00%	1,50%
85,01% e 87,50%	2,00%
Abaixo de 85,00%	2,50%

PERCENTUAL TOTAL DE DESCONTO A SER APLICADO	
Desconto por NCP	%
Desconto por NCR	%
Desconto por NCQ	%
Desconto Total (NCP+NCR+NCQ)	%
<div>(assinatura e carimbo)</div> <div>Fiscal Técnico</div>	