



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

Anexo

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR****Anexo II-D do Pregão 02/2021****SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO NA ÁREA DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO  
(TELEFONISTA)****1. Relação de ocorrências diárias**

1.1 Os serviços objeto do Termo de Referência – Anexo I serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que assinalarão as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo abaixo.

1.2 Os níveis de serviços apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

1.3 Seguir-se-á a tabela constante deste IMR quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviços, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em contrato e/ou em lei.

1.4 É requisito básico que a CONTRATADA cumpra e respeite as obrigações trabalhistas conforme lei vigente, bem como, siga corretamente o plano de trabalho elaborado pelas partes do contrato.

**2. Relação de ocorrências a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de atendimento telefônico, inclusive na prestação dos serviços adicionais.****SERVIÇO:** \_\_\_\_\_**MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Total de Ocorrências:

**RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS**

**OCORRÊNCIA 1: Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme excessivamente danificado ou deixar de providenciar conjunto completo de uniforme aos funcionários; inobservância do uso do crachá de identificação; inobservância do padrão de vestuário complementar ao uniforme**

**AFERIÇÃO:** Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato.

**OBSERVAÇÃO:** A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem em um mesmo dia. A ocorrência pela não entrega do uniforme a cada funcionário conforme o Termo de

Referência será anotada por cada dia de atraso.

**Total de Ocorrências:**

Data da ocorrência	Descrição sintética

**OCORRÊNCIA 2: Resultado ineficiente do serviço (ex.: inobservância de rotinas de trabalho fixadas pela unidade administrativa responsável pelos serviços; prestar informação incorreta aos usuários; deixar de realizar chamadas telefônicas solicitadas pelas unidades administrativas do contratante; etc.)**

**AFERIÇÃO:** Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.

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

**Total de Ocorrências:**

Data da ocorrência	Descrição sintética

**OCORRÊNCIA 3: Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.**

**AFERIÇÃO:** Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.

**OBSERVAÇÃO:** A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o

registro de várias ocorrências na mesma data. O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e encaminhará ao Gestor de Contratos que poderá requerer a substituição do empregado.

**Total de Ocorrências:**

Data da ocorrência	Descrição sintética

**OCORRÊNCIA 4: Recusar-se, sem motivo justificado, a executar serviço determinado pela fiscalização**

**AFERIÇÃO:** Condicionada à apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.

**OBSERVAÇÃO:** Os registros serão individuais, ou seja, a cada recusa corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

**Total de Ocorrências:**

Data da ocorrência	Descrição sintética

**OCORRÊNCIA 5: Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato**

**AFERIÇÃO:** Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.

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

**Total de Ocorrências:**

Data da ocorrência	Descrição sintética

**OCORRÊNCIA 6: Deixar de substituir empregado, quando de afastamento eventual do titular do posto de trabalho, em conformidade com as condições previstas no Termo de Referência.**

**AFERIÇÃO:** Os registros das ocorrências serão individuais. A empresa deverá substituir o empregado no prazo fixado no Termo de Referência.

**OBSERVAÇÃO:** Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

**Total de Ocorrências:**

Data da ocorrência	Descrição sintética

**OCORRÊNCIA 7: Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições.**

**AFERIÇÃO:** Os registros das ocorrências serão individuais. A empresa deverá substituir o empregado no prazo fixado no Termo de Referência.

**OBSERVAÇÃO:** Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

**Total de Ocorrências:**

Data da ocorrência	Descrição sintética


**OCORRÊNCIA 8: Retirar funcionário do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CONTRATANTE.**

**AFERIÇÃO:** Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.

**OBSERVAÇÃO:** Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data

**Total de Ocorrências:**

<b>Data da ocorrência</b>	<b>Descrição sintética</b>

**OCORRÊNCIA 9: Deixar de oferecer, junto com a Nota Fiscal de prestação de serviços, os documentos previstos em contrato necessários ao pagamento, ou atrasar a sua remessa após o prazo oferecido pela fiscalização.**

**AFERIÇÃO:** Condicionada à apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.

**OBSERVAÇÃO:** Os registros serão individuais por nota fiscal. Será computada ocorrência quando não houver o encaminhamento de algum dos documentos. No caso de atraso na remessa após ser concedido prazo pela fiscalização, a cada dia de atraso corresponderá uma ocorrência.

**Total de Ocorrências:**

<b>Data da ocorrência</b>	<b>Descrição sintética</b>

**3. Instruções:**

3.1. Preencher cada um dos itens de avaliação de ocorrências, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela existente em cada item.

**4. Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.**

4.1 Diante dos dados/ocorrências constantes na “Relação de Ocorrências”, o CONTRATANTE promoverá a tabulação dos mesmos, conforme tabela de ocorrências e Efeitos Remuneratórios, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

**5. Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)**

OCORRÊNCIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Total de Ocorrências									
Tolerância	2	3	1	1	2	1	1	1	2
Excesso de Ocorrência									
Peso	6	6	10	10	6	10	10	10	6
Fator de Aceitação									

**EFEITOS REMUNERATÓRIOS:**

Faixa 01 – Fator de Aceitação 0: 100% de avaliação dos serviços (quando somatório de ocorrências for menor ou igual a 5)

Faixa 02 – Fator de Aceitação 0: 99,5% de avaliação dos serviços (quando o somatório de ocorrências for maior que 5)

Faixa 03 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 99% de avaliação dos serviços

Faixa 04 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 97% de avaliação dos serviços

Faixa 05 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 95% de avaliação dos serviços

Faixa 06 – Fator de Aceitação de 76 a 100: 90% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato.

**Observação:** A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das seis faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.

**5.1 Instruções para aplicação desta tabela:**

5.1.1 As listas com indicações das ocorrências identificadas serão inseridas na tabela acima, de modo que o gestor preencherá as respectivas linhas inteiras, que contemplam as hipóteses de verificação técnica dos serviços, com base na avaliação própria e na dos usuários;

5.1.2 Após, **todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL** por tipo de infração, correspondendo a cada uma colunas. A seguir, do valor totalizado por cada coluna de verificação qualitativa será **deduzido o respectivo valor da TOLERÂNCIA** prevista/admitida (por coluna), obtendo-se o valor referente, **EXCESSO DE OCORRÊNCIAS**, por ocorrência;

5.1.3 Posteriormente, cada valor de excesso de ocorrências será **multiplicado pelo PESO indicado em cada coluna**, obtendo-se, pois, o **NÚMERO CORRIGIDO** por tipo de apontamento. Os números atribuídos como **PESO** foram estabelecidos com base em ocorrências de nível baixo (6), nível médio (8) e nível alto (10);

5.1.4 Ao final, será **somada toda a linha com os números corrigidos**, obtendo-se um número final chamado de **FATOR DE ACEITAÇÃO**;

Observação: Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero);

5.1.5 Deverá ser efetivado o desconto proporcional a 99,5% do preço, mesmo quando o Total Geral resultar em um Fator de Aceitação igual a 'ZERO', quando o Somatório de Falhas for superior a 5 (cinco).

6. A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.

6.1 Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas, via correspondência eletrônica, à empresa contratada com cópia para a Seção de Gestão de Contratos deste Tribunal.

6.2 O fiscal deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês ou período de apuração, com encaminhamento à empresa contratada no prazo fixado no Termo de Referência.

6.3 A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pelo fiscal com base na tabela disposta no item 5 deste IMR - **Tabela de Ocorrências e Efeitos Remuneratórios (Fator de Aceitação)**.



Documento assinado eletronicamente por **LUÍS MACIEL MALVES DA SILVA, Coordenador(a)**, em 14/01/2021, às 17:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GRAZIELA GONÇALVES SILVA JURADO, Chefe de Seção**, em 14/01/2021, às 18:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0978990** e o código CRC **0430E0F9**.