

INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 10/2022

Dispõe sobre regras e diretrizes para utilização de instrumento de medição de resultados nas contratações de serviços no âmbito da Administração Pública Estadual direta, autárquica e fundacional.

A **SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO – SEA**, como órgão normativo do Sistema Administrativo de Gestão de Materiais e Serviços, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 7º, 30, 31, 57 da Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019, e conforme processo SEA 10258/2019,

RESOLVE:

Art. 1º As contratações de serviços deverão, sempre que possível, utilizarem-se de instrumento de medição de resultados (IMR).

Parágrafo primeiro: Para fins dessa instrução normativa entende-se como instrumento de medição de resultado (IMR) o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

Parágrafo segundo: Aplica-se esta Instrução Normativa a toda a Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional.

Art. 2º O Termo de Referência ou Projeto Básico deverá, se for o caso, identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, com base nas seguintes diretrizes:

I - considerar as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;

II - elencar indicadores objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;

III - evitar indicadores complexos ou sobrepostos;

IV - definir indicadores que reflitam fatores que estão sob controle do prestador do serviço.

Art. 3º Quando adotado o IMR, os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no ato convocatório, observado o seguinte:

I - as metas devem ser realistas e definidas com base em uma comparação apropriada;

II - as adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual o fornecedor se sujeitará ao redimensionamento no pagamento e às sanções legais, se for o caso.

Art. 4º O Instrumento de Medição do Resultado (IMR), quando utilizado, deve ocorrer, preferencialmente, por meio de ferramentas informatizadas para verificação do resultado, quanto à qualidade e quantidade pactuadas.

Art. 5º Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal o fiscal do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório.

Parágrafo único. A análise do desempenho poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada sempre que a contratada:

I - não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas conforme metas estabelecidas; ou

II - deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Art. 6º O fiscal do contrato deverá apresentar ao representante legal ou preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

§ 1º O representante legal ou preposto da contratada deverá por assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

§ 2º A contratada poderá apresentar, no prazo de 03 (três) dias úteis a partir da ciência da avaliação, justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

Art. 7º O gestor do contrato deverá comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), observado o Anexo I, se for o caso.

Art. 8º A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Art. 9º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 10. Revogam-se as disposições em contrário. *(Republicado por incorreção)*

JORGE EDUARDO TASCA
Secretário de Estado da Administração

ANEXO I
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
(Avaliação da qualidade dos serviços)
MODELO

Indicador	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	
Finalidade	
Meta a cumprir	

Instrumento de medição	
Forma de acompanhamento	
Periodicidade	
Mecanismo de Cálculo	
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	
Sanções	
Observações	
EXEMPLO DE INDICADOR	
N° 01 Prazo de atendimento de demandas (OS)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumprir	24h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. N° de horas no atendimento/24h = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 – 100% do valor da OS De 1 a 1,5 – 90% do valor da OS De 1,5 a 2 – 80% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2 – multa de XX 30% das OS acima de 2 – multa de XX + rescisão contratual
Observações	