



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
DECEX – DETMIL
ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE SARGENTOS DAS ARMAS
(CIAS Sul/1993)
ESCOLA SEGUNDO-SARGENTO TADEU CERSKI**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2023
Processo Administrativo nº 64496.004544/2023-01**

ANEXO - V
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
(Avaliação da qualidade dos serviços)

INDICADORES					
1. Competências, atribuições dos funcionários e qualidade na prestação dos serviços contratados;					
2. Responsabilidades da empresa em relação a questões trabalhistas e previdenciárias;					
3. Responsabilidades quanto à efetividade e eficiência dos canais de comunicação com os fiscais e gestor do contrato.					
Objeto Contratual / Serviço avaliado: [.....].					
Contratada: [.....].			Nº do contrato:[.....].		
Fiscal Técnico: [.....].			Portaria de Fiscaliz.: [.....].		
Fiscal Administrativo: [.....].					
Competência Mês/ano avaliado: [.....].			Faltas		
Item/ in- dicador/ Consta	Fatores de Avaliação	Leve *	Média **	Grave ***	Nada Consta
		Quantidade			
1. Ind. 1	*Deixar de executar no prazo programado ou de forma satisfatória as atividades e rotinas que lhes são atribuídas, constantes dos itens referentes à descrição dos serviços atribuídos ao profissional no termo de referência. *Assiduidade e cumprimento dos horários de trabalho.				
2. Ind. 1	*Deixar de observar as determinações da Instituição quanto à permanência e circulação de seus empregados nos prédios, assim como demais normas que abranjam o ambiente e serviços desenvolvidos pelo funcionário.				
3. Ind. 1	*Não dispor ou dispor de forma insatisfatória de equipamentos e acessórios necessários à execução dos serviços. *Atraso ou falta na entrega dos materiais necessários à				

	execução do trabalho.				
4. Ind. 1 e 2	*Atraso ou falta na entrega EPIs e uniformes necessários e/ou, a falta de uso dos mesmos pelos trabalhadores. *Deixar de oferecer os treinamentos necessários ao trabalhador. Será computado falta quando, no mês previsto para o treinamento, esse não for realizado ou quando houver atraso em sua realização.				
5. Ind. 1, 2 e 3	*Concorrer para quaisquer tipos de danos aos usuários dos serviços e à CONTRATANTE. Danos à saúde, ao patrimônio, ao clima organizacional, entre outros que possam causar transtornos e/ou constrangimentos no ambiente da Instituição. *Deixar de zelar pelos bens móveis, utensílios e instalações do IFRS.				
6. Ind. 1, 2 e 3	*Atrasar na implantação de medidas corretivas exigidas pelos fiscais do contrato ou na execução de outras obrigações contratuais. Ou deixar de comunicar à instituição, por escrito e imediatamente após o fato, de quaisquer anormalidades ocorridas nos serviços.				
7. Ind. 2	*Não efetuar pagamento referente aos salários e a concessões de auxílios previstos na Convenção Coletiva de Trabalho que embasou a proposta da Empresa. *Não recolher ou atrasar o recolhimento de quaisquer obrigações trabalhistas e previdenciárias.				
8. Ind. 3	*Falta ou atraso na entrega das notas fiscais e/ou documentos mensais de fiscalização.				
9. Ind. 3	*Deixar o preposto da CONTRATADA de comparecer à Instituição quando solicitado pelos fiscais ou gestor do contrato. *Deixar de prestar esclarecimentos à Contratante quanto a ocorrências observadas ou notificações realizadas.				
10. Ind. 1, 2 e 3	*Deixar de cumprir quaisquer dos itens do edital e de seus anexos, não previstos neste quadro.				
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		?	?	?	
PONTOS OBTIDOS POR TIPO DE OCORRÊNCIA		(?x1)	(?x3)	(?x10)	Total
TOTAL DE PONTOS DE OCORRÊNCIA		0 + 0 + 0			0
TOTAL DO SALDO DE PONTOS		100 - y			100
Ocorrências/faltas por escrito:					
* Falta leve: não interrompe a prestação dos serviços e não traz prejuízo à realização desses;					
** Falta média: não interrompe a prestação dos serviços, mas ocasiona algum tipo de prejuízo ou na ocorrência de três faltas leves seguidas e reincidentes.					
*** Falta grave: Proporciona a interrupção temporária ou definitiva do serviço prestado.					

PLANEJAMENTO E METODOLOGIAS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	1. Garantir a boa qualidade do atendimento do campus pelos trabalhadores da CONTRATADA e qualidade na prestação dos serviços contratados; 2. Garantir o cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações trabalhistas e previdenciárias para com os seus funcionários; e 3. Garantir a efetividade e eficiência da comunicação entre o IFRS e a CONTRATADA.
Meta a Cumprir	1. 100% de atendimento ao campus quanto aos serviços contratados; 2. 100 % das responsabilidades da empresa com as questões trabalhistas e previdenciárias alcançadas; e 3. 100% de respostas às solicitações dos fiscais e gestor do contrato pela CONTRATADA, pelo representante legal da empresa e pelo preposto oficialmente designado.
Instrumento de medição	Planilha de controle do serviço executado, preenchida pela equipe de fiscalização do contrato.
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle. (1) As ocorrências serão registradas em livro ou formulário eletrônico de ocorrências. (2) A qualidade dos serviços prestados poderá ser, periodicamente, avaliada também pelos usuários dos serviços através de formulário próprio. (3) A CONTRATADA será notificada mensalmente do resultado da avaliação, pelo fiscal do contrato, com vistas a promover a manutenção ou melhoria da qualidade dos serviços prestados.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	A empresa começará com 100 pontos e por cada falta será atribuída pontuação conforme indicado a seguir: (1) Considera-se falta o descumprimento das metas estabelecidas neste quadro. (2) A falta poderá ser considerada leve, média ou grave. a) Faltas leves são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços e não trazem prejuízo à realização dos serviços, valendo 1 ponto para cada ocorrência; b) Faltas médias são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços, mas ocasionam algum tipo de prejuízo ao serviço, valendo 3 pontos para cada ocorrência; e c) Faltas graves são aquelas que proporcionam a interrupção temporária ou definitiva do serviço prestado, valendo 10 pontos para cada ocorrência. (3) Qualquer que seja o prejuízo decorrente das faltas cometidas pelo não cumprimento dos itens que compõem as metas deste quadro, a empresa contratada será obrigada a assumir a responsabilidade pelos danos causados, sem prejuízo das multas previstas e outras penalidades. 4) A pontuação obtida a partir das ocorrências registradas no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.

Faixas de ajuste no Pagamento	- 0 a 10 pontos, considera-se o alcance de 100 pontos = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura. - 89 pontos alcançados = - 1% (99% da fatura) - 88 pontos alcançados = - 2% (98% da fatura) - 87 pontos alcançados = - 3% (97% da fatura) - 86 pontos alcançados = - 4% (96% da fatura) - 85 pontos alcançados = - 5% (95% da fatura) Na sequência, cada 1 ponto, será igual a mais 1% de ajuste a menor na fatura.
Sanções	Em um mês, o déficit de mais de 40 (quarenta) pontos caracterizar-se-á inexecução parcial do contrato, ensejando em abertura de processo de rescisão contratual e aplicação de multa grave prevista no termo de referência, sem prejuízo do ajuste previsto neste IMR, assim como, se somados 100 (Cem) pontos negativos ao longo do período de vigência do contrato, considerando o intervalo de 12 meses.
Resultados esperados	O atingimento de 100 pontos corresponde ao cumprimento, pela empresa contratada, das metas previstas neste quadro. Espera-se que o indicador alcance sua pontuação máxima, ou o mais próximo possível, para que os serviços sejam prestados da forma adequada, de acordo com o que foi planejado, possibilitando à instituição o cumprimento de seu planejamento e objetivos relacionados à contratação.