

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Avaliação da qualidade dos serviços

1. Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) de acordo com os parâmetros estabelecidos no IN SEGES/MP nº05/2017 e suas alterações;
2. O IMR deve fazer parte do planejamento inicial de contratação;
3. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) contemplará 01 (um) indicador e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhadas pela fiscalização do contrato;
4. O indicador proposto implica variável que está sob controle da Administração e permite a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados;
5. A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da contratada com base no indicador proposto e utilizará formulários de controle dos serviços, conforme modelos constantes deste anexo;
6. Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatória nos postos e locais de execução dos serviços previstos para a presente contratação, podendo, a seu critério, repeti-la em outro posto ou no mesmo no caso do não atendimento da meta;
7. A meta a ser atingida pelas empresas é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade = 100% para que receba integralmente a remuneração pelos serviços de **LAVANDERIA HOSPITALAR** prestados. Caso haja outros serviços no mesmo contrato, eles não poderão ser afetados. Cada serviço deverá ter seu IMR respectivo;
8. Caso não haja possibilidade de avaliação em algum mês, o fator de qualidade considerado será 100%;
9. O fiscal do contrato deverá apresentar ao preposto da contratação a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada, levando em consideração o período do dia 1 ao dia 20 do mês subsequente, para que a contratada possa emitir a fatura mensal dos serviços executados;
10. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;
11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser

aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

12. Os pagamentos por parte da contratante serão proporcionais aos atendimentos das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelecido.

INDICADOR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Cumprimento dos critérios e serviços relacionados na Tabela de Metas e Serviço a Cumprir deste Anexo.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de medição	Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo deste Anexo.
Forma de acompanhamento	Realização mensal de inspeção, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações da Tabela de Metas e Serviços a Cumprir. A(s) inspeção(ões) pode(m) ser realizada(s) de forma aleatória em qualquer período do mês de avaliação.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	<p>Percentual dos serviços considerados adequados executados dentro do mês de referência;</p> <p style="text-align: center;">1. $FQ = ((A-D)-C)/(A-D) * 100$ FQ= FATOR DE QUALIDADE</p> <p>A = Quantidade de avaliações e serviços a serem realizados</p> <p>B = Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados (soma dos itens adequados)</p> <p>C = Serviços considerados inadequados</p> <p>D = Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês</p>
Início da vigência	Data de início da prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	<p>a) 85% a 100% dos serviços = recebimento de 100% da fatura.</p> <p>b) 75% a 84,99% dos serviços = recebimento de 98% da fatura.</p> <p>c) 65% a 74,99% dos serviços = recebimento de 95% da fatura.</p> <p>d) 60% a 64,99% dos serviços = recebimento de 90% da fatura.</p>
Sanções	Abaixo de 60% dos serviços – multa de 10% sobre o valor total da fatura mensal alusiva aos serviços de LAVANDERIA HOSPITALAR , na qual constatou-se o não cumprimento dos quesitos presentes na tabela de

metas e serviços a cumprir.	
Observações	<p>a) Para ajuste do pagamento não será necessária abertura de processo administrativo;</p> <p>b) Para aplicação da multa acima estabelecida, deverá ser instaurado processo administrativo, no qual será garantida a ampla defesa e contraditório.</p>

CONTRATO XX/20XX

SERVIÇOS DE LAVANDERIA HOSPITALAR PARA POLICLÍNICA NAVAL DE MANAUS (PNMa)

TABELA DE METAS E SERVIÇOS A CUMPRIR

ITEM (A)	AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	ADEQUADO (B)	INADEQUADO (C)	NÃO UTILIZADO (D)
1	Cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO;			
2	Utilização/ fornecimento de materiais e equipamentos conforme proposta comercial da empresa e Projeto Básico/Termo de Referência;			
3	Cumprimento das determinações formais ou instruções complementares do Fiscal do contrato;			
4	Comunicação por parte dos colaboradores à Administração, bem como ao responsável pela unidade, de qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as regularizações necessárias;			
5	Apresentar funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados; (se o colaborador que se apresentar não reunir as qualidades mínimas exigidas no edital, o fiscal não deverá autorizar a realização do serviço, solicitar a troca do colaborador e considerar o serviço inadequado nesse quesito)			
6	Recusar-se a executar serviço, sem			

	motivo justificado. Ocorrendo a recusa deste item deve ser considerado inadequado.			
7	Retirar da CONTRATANTE, quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em Contrato, sem autorização prévia do responsável; (caso haja esta retirada deve ser considerado inadequado este quesito)			
8	Entregar com presteza e integralidade a documentação exigida no contrato ou solicitada pela fiscalização;			
9	Entregar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pelo Setor de Gestão de Contrato.			

PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

CONTRATO XX/20XX

MÊS DE REFERÊNCIA: XX/20XX

Quantidade de avaliações e serviços a serem realizados (QUANTIDADE DE ITENS DA TABELA) (A)	Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados (soma dos itens adequados) (B)	Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês (C)	Quantidade de itens considerados inadequados (D)	Fator de qualidade (FQ) %
09 (número de itens que serão avaliados)	XX	XX	XX	$FQ = ((A-D)-)/(A-D) * 100$
VALOR DO CONTRATO AJUSTADO				R\$
<p>a) quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados seguirá o somatório dos itens discriminados nas TABELAS DE METAS E SERVIÇOS A CUMPRIR e deverá ser preenchida por servidores formalmente designados pela Administração para a fiscalização do contrato;</p> <p>b) (B) Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados e devidamente</p>				

adequados à expectativa da Administração, especificados na tabela de análise (SOMATÓRIO);

- c) (C) Número de serviços considerados inadequados;
- d) (D) Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês. Eventualmente podemos ter alguns itens que não necessariamente são executados todos os meses;
- e) (FQ) Porcentagem do serviço será mensurada mediante o cálculo $FQ = ((A-C)-D)/(A-C) * 100$;
- f) Obs1. Havendo casas decimais na porcentagem, arredondar para o percentual inteiro abaixo, exemplo: 89,47% =89%;
- g) Obs2. O levantamento dos serviços realizados e avaliações dentro dos padrões e devidamente adequados às expectativas da Administração será executado pelo Fiscal Técnico do Contrato, ou seu suplente, designado pela Administração;
- h) Obs3. Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatória nos postos e ou locais de serviço contratados.
- i) **Exemplo de cálculo:**
 $FQ = ((A-D)-C)/(A-D) * 100$

Análise mensal:

(A) - Itens analisados =9

(B) - Quantidade de itens considerados adequados no mês =5

(C) - Quantidade de serviços inadequados =2

(D) - Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês =

2 FQ = (((9-2)-2)/(9-2)*100 = 71,429% arredondando conforme critério 71%

Faixa de ajustes para pagamento da nota fiscal:

c) 65% a 74,99% dos serviços = recebimento de 95% da fatura.

Considerando uma nota fiscal de valor R\$ 10.000,00, neste caso, a empresa deverá ser notificada para que emita a nota no valor de R\$ 9.500,00 considerando o pagamento de 95% desta conforme faixa de ajuste.

Manaus, AM, em _____ de _____ de 2024.

Fiscal Técnico do ContratoXX/20XX

PortarianºXXX/20XX

Preposto ou responsável da EMPRESA

<<NOMEDAEMPRESA>>