

## MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

### OBJETIVO

O presente documento visa estabelecer diretrizes para Medição dos Resultados dos serviços em caráter qualitativo durante a execução contratual, nos termos fixados na Instrução Normativa nº 05/2017- SEGES/MPDG.

### INDICADORES

1. A qualidade dos serviços prestados será medida por meio dos indicadores estabelecidos abaixo.
2. As glosas definidas em cada um dos indicadores podem ser aplicadas de forma acumulativa.
3. O resultado da apuração da pontuação e respectivo percentual da glosa serão comunicados pelo fiscal do contrato, por meio de notificação formal, a então CONTRATADA, que terá prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação, para contestar.
4. A cada glosa, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade.

Indicador 01	
Interrupção/ Indisponibilidade da Prestação de Serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços contratados sem interrupção.
Meta a cumprir	Prestação dos serviços de forma contínua ininterrupta durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, no Inmetro/Surgo, em Goiânia e no Grupo Gestão Anápolis (Geana), em Anápolis, conforme Termo de Referência.
Instrumento de medição	Comunicados, Solicitações de Esclarecimentos e Providências, Relatórios, mensal de disponibilidade do serviço, bem como Registro de Descumprimento Contratual.

Forma de acompanhamento	Registro no Processo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de Vigência	Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	96% a 100% = 100% da Fatura 86% a 95% = 95% da Fatura 80% a 85% = 85% da Fatura
Sanções	Poderá ser aplicada multa proporcional, conforme constante no subitem 19.2.2 do Termo de Referência e demais subitens, caso a interrupção dos serviços seja superior à 48 horas
Observações	Assegura-se o direito de defesa da Contratada nas hipóteses que levarem à aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de indisponibilidades dos serviços os períodos causados por motivos fortuitos ou força maior, mediante solicitação da Contratada e análise do gestor do contrato.

Indicador 02	
<b>Atendimento, prestação de informações e registro de ocorrências dentro dos prazos</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 48 horas corridas, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato.
Instrumento de medição	Registro da Reclamação/Solicitação de serviços e resposta da Contratada através de telefone 0800 (Call Center) e-mail (ou algum sistema disponível), com protocolo.
Forma de acompanhamento	Registro no Processo.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de Vigência	Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Se não ocorrer atraso, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Para cada dia sem atendimento com prestação de informações, além do prazo estipulado na meta a cumprir, haverá um desconto de 0,5% sobre o valor da fatura mensal, limitado a 5%.
Sanções	Poderá ser aplicada multa proporcional, conforme constante no subitem 19.2.2 do Termo de Referência e demais subitens, caso a interrupção dos serviços seja superior à 48 horas
Observações	Assegura-se o direito de defesa da Contratada nas hipóteses que levarem à aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das avaliações de indisponibilidades dos serviços os períodos causados por motivos fortuitos ou força maior, mediante solicitação da Contratada e análise do gestor do contrato.

Indicador 03	
<b>Entrega das faturas corretas nos meios e prazos previstos</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a entrega tempestiva das faturas nas formas e prazos estabelecidos.
Meta a cumprir	Entregar as faturas, com valores e informações corretas, em meio digital com antecedência mínima de 14 dias do vencimento conforme item 16.2 do Termo de Referência.
Instrumento de medição	Faturas recebidas e/ou disponibilizada em sistema próprio com acesso disponível aos Fiscais e Gestor do Contrato.
Forma de acompanhamento	Registro no Processo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de Vigência	Assinatura do Contrato.

Faixas de ajuste no pagamento	<p>Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago.</p> <p>Se for a primeira ocorrência de cobrança fora dos meios e prazos estabelecidos, dentro do período de vigência do contrato ou termo aditivo (12 meses), a CONTRATADA será notificada e a fatura não será paga enquanto o prazo não for corrigido.</p> <p>Se ocorrer reincidência de cobrança fora do prazo, a contratada será notificada, a fatura não será paga enquanto o prazo não for corrigido e, após correção, será abatido 1% do valor da fatura mensal.</p> <p>Para cada nova ocorrência, além da segunda, será abatido 0,5% do valor da fatura mensal, limitado a 4%</p>
Sanções	Poderá ser aplicada multa proporcional, conforme constante no subitem 19.2.2 do Termo de Referência e demais subitens, caso a interrupção dos serviços seja superior à 48 horas
Observações	Assegura-se o direito de defesa da Contratada nas hipóteses que levarem à aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de indisponibilidades dos serviços os períodos causados por motivos fortuitos ou força maior, mediante solicitação da Contratada e análise do gestor do contrato.

Indicador 03	
Cumprimento das obrigações constantes no edital e anexos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços na forma contratada.
Meta a cumprir	Prestação dos serviços de forma correta conforme demais obrigações constantes no edital, anexos e contrato.
Instrumento de medição	Comunicados e solicitações através de e-mail ou documentos no SEI, como por exemplo, Solicitação de Esclarecimento e Providências, bem como Registro de Descumprimento Contratual.
Forma de acompanhamento	Registro no Processo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de Vigência	

	Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Se não houver ocorrência de descumprimento contratual, o valor da fatura mensal será integralmente pago.</p> <p>Se for a primeira ocorrência, a contratada será notificada.</p> <p>Se ocorrer reincidência da ocorrência, será abatido 1% do valor da fatura mensal.</p> <p>Se ocorrer nova reincidência, será abatido 2% do valor da fatura mensal.</p>
Sanções	Poderá ser aplicada multa proporcional, conforme constante no subitem 19.2.2 do Termo de Referência e demais subitens, caso a interrupção dos serviços seja superior à 48 horas
Observações	<p>Assegura-se o direito de defesa da Contratada nas hipóteses que levarem à aplicação das sanções indicadas acima.</p> <p>Serão excluídas das valorações de indisponibilidades dos serviços os períodos causados por motivos fortuitos ou força maior, mediante solicitação da Contratada e análise do gestor do contrato.</p>

#### DAS OCORRÊNCIAS

Quando os indicadores resultarem em abatimento total calculado em 10% ou mais, além de advertência, glosa e multa, poderão ser aplicadas, de forma proporcional à obrigação inadimplida, as demais sanções contidas nos subitens do item 19 do Termo de Referência, sem prejuízo das demais infrações.

A recorrência de motivos que levaram à aplicação de glosas poderá se configurar inexecução do objeto do contrato, situação sujeita a sanções administrativas.