

## ANEXO – IMR

- 7.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:
- 7.2.1. não produziu os resultados acordados,
  - 7.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
  - 7.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 7.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes indicadores:
- 7.4.1. Prazo de atendimento de demandas (OS);
  - 7.4.2. Falha na entrega dos serviços/materiais previstos no contrato;
  - 7.4.3. Qualidade dos serviços.
- 7.5. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 7.6. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 7.7. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- 7.8. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

INDICADOR I - PRAZO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS (OS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	Até 5 (cinco) dias úteis posteriores à solicitação.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Gestor ou Fiscais do contrato através de e-mails e pelo acompanhamento da resposta à OS.
Periodicidade	Por evento (OS)/solicitação à contratante.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<b>Sem atrasos: 20 pontos</b> / 1 resposta com atraso = 16 pontos / 2 respostas com atraso = 12 pontos / 3 respostas com atraso = 8 pontos / 4 respostas com atraso = 4 pontos / 5 ou mais com atraso = 0 ponto.

Sanções	Glosa na fatura mensal de acordo com o item 7.13 deste TR, sanções conforme o tópico 8 deste TR e os arts. 155 a 163 da lei 14.133 /2021.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR II - FALHA NA ENTREGA DOS SERVIÇOS/MATERIAIS PREVISTOS NO CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento dos recursos materiais e humanos previstos no contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal Técnico e/ou Administrativo do Contrato, através de relatório de ocorrências.
Periodicidade	Por evento/constatação.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência no mês de referência.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 40 pontos = 10 pontos 3 ocorrências ou mais = 0 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ocorrências
Sanções	Glosa na fatura mensal de acordo com o item 7.13 deste TR e sanções conforme o tópico 8 deste TR e os arts. 155 a 163 da lei 14.133/2021.
Observações	Ensejará no desconto de pontuação previstos neste IMR e também glosa na fatura do mês correspondente caso não haja o fornecimento de materiais ou serviços de acordo com a OS enviada à contratada, para realização de determinado evento.

INDICADOR III - QUALIDADE DOS MATERIAIS E SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Aferir a qualidade dos serviços como um todo.
Meta a cumprir	No máximo, 1 (uma) reclamação por evento (OS);

<b>Instrumento de Medição</b>	Relatório pós-evento: elaborado pelas produtoras que trabalharam no evento. Verificar se houve alguma ocorrência na prestação do serviço.
-------------------------------	---

Forma de acompanhamento	SISGE (Sistema Geral de Eventos: por onde são enviadas as pesquisas de satisfação) e Pessoal. Pelos Fiscais do contrato e pelas produtoras do evento, através do relatório de ocorrências.
Periodicidade	Por evento (OS).
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências negativas registradas,
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 40 pontos 1 ocorrência = 30 pontos 2 ocorrências = 10 pontos 3 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	Glosa na fatura mensal de acordo com o item 7.13 deste TR e sanções conforme o tópico 8 deste TR e os arts. 155 a 163 da lei 14.133/2021.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência quanto à satisfação dos participantes de eventos pela perspectivas das produtoras que trabalharam no evento.

7.9. Abaixo segue a tabela para checklist da pontuação mensal dos indicadores:

CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS			
INDICADOR	CRITÉRIO/ FAIXA DE PONTUAÇÃO	PONTOS	AVALIAÇÃO
I - Prazo de atendimento às demandas (OS)	Sem atrasos	20	
	1 resposta com atraso	16	
	2 respostas com atraso	12	
	3 respostas com atraso	8	
	4 respostas com atraso	4	
	5 ou mais respostas com atraso	0	
II - Falha na entrega dos serviços/materiais previstos no contrato	Sem ocorrências	40	
	Uma ocorrência	20	
	Duas ocorrências	10	
	Três ocorrências ou mais	0	
	Sem ocorrências	40	
	Uma ocorrência	30	

III - Qualidade dos materiais e serviços prestados		
	Duas ocorrências	10
	Três ocorrências ou mais	0
Pontuação Total do Serviço:		

- 7.10. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- 7.11. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final, no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:
- Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3”.**
- 7.12. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 7.13. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,9
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,9 + avaliar necessidade de aplicação de multa

- 7.14. O valor devido por Ordem de serviço é igual ao valor mensal previsto x Fator de ajuste de nível de serviço.
- 7.15. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará a rescisão do contrato.
- 7.16. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 7.16.1. não produziu os resultados acordados;
- 7.16.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida e
- 7.16.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.