

TERMO N.º 1/2025 - CAOTI-DTI/DTI-PRD/PRO-PRD/RET/IFSP

APÊNDICE I

1.

DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

(Avaliação da qualidade dos serviços)

1.1 O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) é 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.

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

1.3 A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, deve aplicar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo V-B da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 05, DE 26 DE MAIO DE 2017, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

1.3.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

1.5. Os indicadores contidos neste IMR serão aplicados no período de medição do serviço dentro de 30 dias.

Tabela de Indicadores:

Nº 01 – Inobservância dos termos contratuais e das definições do termo de referencia da contratação.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a exequibilidade contratual.
Meta a cumprir	100% de conformidade
Instrumento de medição	Verificação diária com anotação em relatório de fiscalização.
Forma de acompanhamento	Fiscalização
Periodicidade	Em caso de ocorrência
Mecanismo de Cálculo	Desconformidade deve acatar as previsões do Termo de Referência da contratação, cada solicitação será acompanhada individualmente, respeitando o TR e contrato assinado;
Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento / Sanções	1 dia de inobservância: valor total;
	A partir do segundo dia será computado desconto de 0,1% do valor mensal do contrato X funcionário/dia em desconformidade.
Observações	A ocorrência de desconformidade por funcionário conforme Termo de Referência será anotada por cada dia.

Nº 02 – Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários

Item	Descrição
Finalidade	Manter um ambiente harmonioso e atender a satisfação dos servidores e usuários.
Meta a cumprir	100% de conformidade

Instrumento de medição	Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.
Forma de acompanhamento	Relatórios
Periodicidade	Em caso de ocorrência
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrência
Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento / Sanções	Até uma ocorrência registrada: Paga-se o valor total, devendo ser notificada;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,5% do valor mensal X nº de ocorrência.
Observações	O fiscal registrará ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e encaminhará ao Gestor de Contratos que poderá requerer a substituição do empregado.

Nº 03 – Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
Meta a cumprir	100% de conformidade
Instrumento de medição	Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.
Forma de acompanhamento	Relatórios e fiscalização.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrência
Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento / Sanções	Até uma ocorrência registrada: Paga-se o valor total, devendo ser notificada;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,1% do valor mensal X inobservância/dia em desconformidade.
Observações	A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.

Nº 04 – Deixar de substituir equipamento com especificação insatisfatória ou que tenha especificação incompatível com os termos de referencia.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
Meta a cumprir	100% de conformidade

Instrumento de medição	Os registros das ocorrências serão individuais. A empresa deverá substituir o empregado no prazo de 24 horas.
Forma de acompanhamento	Relatórios e fiscalização in loco
Periodicidade	Em caso de ocorrência
Mecanismo de Cálculo	Tolera-se um dia por funcionário em desconformidade, considerando possíveis eventualidades.
Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento / Sanções	1 dia de inobservância: valor total;
	A partir do segundo dia será computado desconto de 0,1% do valor mensal do contrato X funcionário/dia em desconformidade.
Observações	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.

1.5 Os descontos previstos no IMR não excluem o cumprimento dos demais itens do Edital nem a aplicação das demais penalidades previstas no Edital do Pregão.

1.6 Os descontos serão aplicados, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei 14.133/21 e no Edital, referentes à inexecução da prestação dos serviços, no todo ou em parte.

1.7 Os descontos são acumulativos.

1.8 O objetivo do IMR é vincular o pagamento aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, serem interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem abertura do regular processo administrativo e do contraditório/ampla defesa.

1.9 A Contratada poderá justificar as faltas no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

1.10 As justificativas de faltas, aceitas ou não pela Administração, não impedem a aplicação de glosas, e/ou desconto referente à indisponibilidade de serviço.

1.11 A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para a correspondência via e-mail. Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas, via correspondência eletrônica, à empresa contratada.

1.12 A Seção de contratos (Gestor) em conformidade com a fiscalização técnica e administrativa autorizará a empresa para emitir Nota Fiscal (NF) no valor consoante a este IMR e previsão estabelecida no item 7.1 do Termo de Referência.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Luiz Fernando Postingel Quirino, TEC DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 29/01/2025 16:45:44.
- **Deir Oliveira de Oliveira, DIRETOR(A) ADJUNTO(A) - CD4 - DALC-PRA**, em 29/01/2025 16:54:58.
- **Leonardo Menzani Silva, DIRETOR(A) - CD3 - DTI-PRD**, em 30/01/2025 08:08:00.
- **Luis Augusto Dias Cesar, ADMINISTRADOR**, em 30/01/2025 11:06:03.
- **Rafael Manochio, COORDENADOR(A) - FG1 - CAOTI-DTI**, em 30/01/2025 13:38:55.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 29/01/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsp.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 882535

Código de Autenticação: 78de76abb4



TERMO N.º 1/2025 - CAOTI-DTI/DTI-PRD/PRO-PRD/RET/IFSP