

ANEXO II

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, poderá utilizar 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.

Tabela de Indicadores:

Nº 01 – Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme excessivamente danificado ou deixar de providenciar conjunto completo de uniforme aos funcionários.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir apresentação e identificação dos funcionários.
Meta a cumprir	100% de conformidade
Instrumento de medição	Verificação diária com anotação em ficha de fiscalização.
Forma de acompanhamento	Fiscalização
Periodicidade	Diária
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 0,5% do valor mensal do contrato X funcionário/dia em desconformidade.
Valor do desconto	

Nº 02 – Cumprimento às normas de segurança/Fornecimento e utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prestação do serviço em conformidade às normas de segurança
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de descumprimento às normas
Instrumento de medição	Relatório de ocorrências
Forma de acompanhamento	Relatórios e/ou Fiscalização em loco
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrências
Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Desconto de 0,5% do valor mensal do contrato X número de ocorrências
Valor do desconto	

Nº 03 – 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	Condicional 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	Mensal
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: valor total;
	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.
Valor do desconto	

Nº 04 – Ausência do funcionário(s) do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da CONTRATANTE.

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	Desconto de 0,5% do valor mensal X nº de ocorrência.
Valor do desconto	

Nº 05 – Deixar de cumprir determinação da fiscalização, sem motivo justificado ou determinação formal.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a segurança de toda comunidade do IFSP – Câmpus Avaré.
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: valor total;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,5% do valor mensal X nº de ocorrência.
Valor do desconto	

Nº 06 – Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
Meta a cumprir	100% de conformidade
Instrumento de medição	Condicional 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: valor total;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,5% do valor mensal X nº de ocorrência.
Valor do desconto	

Nº 07 – Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório, ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições.

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
Periodicidade	Diária
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.
Valor do desconto	

Nº 08 – Atraso na entrega de material, solicitado por demanda, sem deferimento da CONTRATANTE de solicitação formal de prorrogação de prazo.

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. Serão verificados os materiais, conforme a nota fiscal.
Forma de acompanhamento	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	1 dia de atraso: valor total; A partir do segundo dia será computado desconto de 0,1% do valor mensal do contrato X funcionário/dia em desconformidade.
Valor do desconto	

Nº 09 – Atraso ao atendimento de solicitação de locação de equipamento, sem deferimento da CONTRATANTE de pedido de prorrogação de prazo.

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. Serão verificados os materiais, conforme a nota fiscal.
Forma de acompanhamento	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	1 dia de atraso: valor total; A partir do segundo dia será computado desconto de 0,1% do valor mensal do contrato X funcionário/dia em desconformidade.
Valor do desconto	

- 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 8.666/93 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.
- 1.9.** A Contratada poderá justificar as faltas no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, conforme Art. 33, parágrafo 1º da IN MPOG nº 02/2008.
- 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 com cópia para a Gestão de Contratos do Câmpus.
- 1.12.** A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pela Seção de Gestão de Contratos com base nos valores mensurados neste IMR.