

## **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:**

<b>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</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir apresentação e identificação dos funcionários.
<b>Meta a cumprir</b>	100% de conformidade
<b>Instrumento de medição</b>	Verificação diária com anotação em ficha de fiscalização.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Fiscalização
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Tolera-se um dia por funcionário em desconformidade, considerando possíveis eventualidades.
<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato/Implantação do serviço

<b>Faixas de ajuste no pagamento / Sanções</b>	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.
<b>Valor do desconto</b>	

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

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

**Nº 03 – Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Manter um ambiente harmonioso e atender a satisfação dos servidores e usuários.
<b>Meta a cumprir</b>	100% de conformidade
<b>Instrumento de medição</b>	Condicional à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Número de ocorrência
<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento / Sanções</b>	Até uma ocorrência registrada: valor total;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,5% do valor mensal X nº de ocorrência.

<b>Observações</b>	O fiscal registrará ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e encaminhará ao Gestor de Contratos que poderá requerer a substituição do empregado.
<b>Valor do desconto</b>	

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

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
<b>Meta a cumprir</b>	100% de conformidade
<b>Instrumento de medição</b>	Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatórios e fiscalização
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Número de ocorrência
<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento / Sanções</b>	Desconto de 0,5% do valor mensal X nº de ocorrência.
<b>Valor do desconto</b>	

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

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a segurança de toda comunidade do IFSP – Câmpus Avaré.
<b>Meta a cumprir</b>	100% de conformidade
<b>Instrumento de medição</b>	Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatórios e fiscalização
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Número de ocorrência
<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato/Implantação do serviço

<b>Faixas de ajuste no pagamento / Sanções</b>	Até uma ocorrência registrada: valor total;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,5% do valor mensal X nº de ocorrência.
<b>Valor do desconto</b>	

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

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
<b>Meta a cumprir</b>	100% de conformidade
<b>Instrumento de medição</b>	Condicional à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatórios e fiscalização
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Número de ocorrência
<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento / Sanções</b>	Até uma ocorrência registrada: valor total;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,5% do valor mensal X nº de ocorrência.
<b>Valor do desconto</b>	

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

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
<b>Meta a cumprir</b>	100% de conformidade
<b>Instrumento de medição</b>	Os registros das ocorrências serão individuais. A empresa deverá substituir o empregado no prazo de 24 horas.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatórios e fiscalização
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Tolera-se um dia por funcionário em desconformidade, considerando possíveis eventualidades.

<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento / Sanções</b>	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.
<b>Valor do desconto</b>	

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

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
<b>Meta a cumprir</b>	100% de conformidade
<b>Instrumento de medição</b>	Os registros das ocorrências serão individuais. Serão verificados os materiais, conforme a nota fiscal.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Fiscalização.
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Número de ocorrência.
<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento / Sanções</b>	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.
<b>Valor do desconto</b>	

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

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
<b>Meta a cumprir</b>	100% de conformidade
<b>Instrumento de medição</b>	Os registros das ocorrências serão individuais. Serão verificados os materiais, conforme a nota fiscal.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Fiscalização.
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Número de ocorrência.

<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento / Sanções</b>	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.
<b>Valor do desconto</b>	

- 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.