



## ANEXO II

### 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:

Indicador	
<b>Nº 01 - Cumprimento às normas de segurança / Fornecimento e utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI)</b>	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir a prestação do serviço em conformidade às normas de segurança.
<b>Meta a cumprir</b>	100%, Nenhuma ocorrência de descumprimento às normas.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório de ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatórios de ocorrências e/ou notificações.
<b>Periodicidade</b>	Diária.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Número de ocorrências. Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato, que anotará o tipo de desconformidade.
<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato/Implantação do serviço.

<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	1 ocorrência de inobservância: valor total, ou seja, não haverá desconto. A partir da segunda ocorrência será computado desconto de 2% do valor do serviço prestado, incluindo peças e mão de obra, X número de ocorrências em desconformidade.
<b>Observações</b>	A desconformidade de cada ocorrência será considerada individual, podendo ocorrer o registro de várias na mesma data.
<b>Valor do desconto</b>	
<b>Indicador</b>	
<b>Nº 02 - Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários</b>	
<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%.
<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>	Até uma ocorrência registrada: valor total, ou seja, não haverá desconto. A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 2% do valor do serviço prestado, incluindo peças e mão de obra, X nº de ocorrência em desconformidade.
<b>Observações</b>	A reincidência deste item pode incorrer na solicitação de substituição do funcionário.
<b>Valor do desconto</b>	
<b>Indicador</b>	

<b>Nº 03 - Não cumprimento de solicitação formal realizada pela fiscalização, no que refere-se a abrangência do contrato.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir as condições necessárias para a prestação do serviço conforme rotina descrita e tempo.
<b>Meta a cumprir</b>	100%, Nenhuma ocorrência de descumprimento às normas.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório de ocorrências e/ou notificações.
<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 2% do valor do serviço prestado, incluindo peças e mão de obra, X nº de ocorrências.
<b>Observação</b>	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.
<b>Valor do desconto</b>	
<b>Indicador</b>	
<b>Nº 04 – Atraso na conclusão dos serviços, sem justificativa ou solicitação de prorrogação de prazo deferida pela Instituição.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a conclusão dos serviços, dentro dos prazo.

<b>Meta a cumprir</b>	100%, Nenhuma ocorrência de descumprimento às normas.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório de ocorrências. Condicionada à verificação do fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por qualquer usuário.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatórios e/ou Fiscalização em loco.
<b>Periodicidade</b>	Diária.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Número de dias. Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato, que anotar o tipo de desconformidade.
<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato/Implantação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Será computado desconto de 2% do valor do serviço, incluindo peças e mão de obra, X número de dias em desconformidade. Considerar dias úteis.
<b>Observações</b>	A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica.
<b>Valor do desconto</b>	

#### **Indicador**

#### **Nº 05 – Apresentação de funcionário não habilitado/treinado para executar o serviço**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a execução do contrato, sem qualquer prejuízo causado à instituição.
<b>Meta a cumprir</b>	100%, Nenhuma ocorrência de descumprimento às normas.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório de ocorrências e/ou notificações.
<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 2% do valor do serviço prestado, incluindo peças e mão de obra, X número de ocorrências.
<b>Observações</b>	Em caso de peças danificadas, além do desconto, a Contratada deverá se responsabilizar pela devida reposição do material.
<b>Valor do desconto</b>	

#### **Nº 06 – 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>	

- 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 14.133/2021 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 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.
- 1.10.** 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.