**ANEXO XVI– MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

**Instituto Federal Catarinense – Campus Luzerna**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 140/2022**

**(Processo Administrativo nº 23475.001891/2022-54)**

**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

**(Anexo V-B da IN SEGES/MP nº 5/2017)**

|  |
| --- |
| Órgão/Unidade: |
| Nº Contrato: |
| Fiscal(is) do Contrato: |
| Contratada: |
| Medição do Resultado: |

**1. DA DEFINIÇÃO**

**1.1.** Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

**1.2.** Este anexo é parte indissociável do Contrato xxx/20xx firmado a partir do Edital do Pregão Eletrônico (SRP) nº 140/2022 do Instituto Federal Catarinense e de seus demais anexos.

**1.3.** A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo XVI do Edital do Pregão Eletrônico (SRP) nº 140/2022 do Instituto Federal Catarinense , 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.

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

**1.4**. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

**1.5.** O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

**1.5.1.** O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

**1.6.** A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

**1.7.** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

**1.8.** É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.5;

**1.9**. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

**1.10.** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

**2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**

**2.1** Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: o uso de EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da Contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios e qualidade dos serviços prestados.

**2.2** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

**2.2.1** Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade.  Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

**2.2.2** 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.

**2.3** As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo de pontuação de qualidade.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 1 – Atraso no Pagamento de Salários e Outros Benefícios** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos de Salários e Benefícios (Vale-alimentação, vale-transporte, e outros previstos na Convenção Coletiva de Trabalho – CCT da categoria e/ou outro forma de previsão e quando devidos). |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência de atraso no mês. |
| Instrumento de Medição | Constatação formal de ocorrências e/ou análise da documentação comprobatória do pagamento. |
| Forma de Acompanhamento | Pela fiscalização do Contrato através da documentação comprobatória a ser apresentada pela contratada e registrada no Livro de Ocorrências ou outro instrumento que vier a substituir. |
| Periodicidade | Mensal, até o quinto dia útil do mês subsequente ao mensurado, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva de trabalho – CCT da categoria. |
| Mecanismo de Cálculo | Constatação de ocorrência de atraso. |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação de serviço |
| Faixas de Pontuação para Ajuste de Pagamento | • Pagamento SEM atraso = 40 pontos  • Pagamento COM atraso = 0 pontos |
| Sanções | Verificar Item 3.2 deste Instrumento. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 2 – Padrão de Fornecimento e Uso dos EPI's e Uniformes** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Mitigar o risco de qualidade, de quantidade e de utilização dos equipamentos de segurança do trabalho e uniformes fora das condições e padrões estabelecidos no termo de referência e na proposta comercial aprovada, durante a execução dos serviços. |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês. |
| Instrumento de Medição | Constatação formal de ocorrências e/ou Observação da qualidade dos EPIs e uniformes e do modo da utilização por parte dos terceirizados; e contagem da quantidade. |
| Forma de Acompanhamento | Pela fiscalização do Contrato através de documentação comprobatória a ser apresentada pela contratada e registrada no Livro de Ocorrências ou outro instrumento que vier a substituir e/ou pela observação. O setor responsável o qual verificará se a quantidade e a periodicidade, as especificações técnicas e o modo de utilização de EPIs e uniformes estão de acordo com o estabelecido no termo de referência e na proposta comercial aprovada. |
| Periodicidade | Diária, com aferição mensal do resultado. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia). |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação de serviço |
| Faixas de Pontuação para Ajuste de Pagamento | - Nenhuma Ocorrências = 10 (dez) Pontos  - 01 Ocorrência = 08 (oito) Pontos  - 02 Ocorrências = 06 (seis) Pontos  - 03 Ocorrências = 04 (quatro) Pontos  - 04 Ocorrências = 02 (dois) Pontos  - 05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto |
| Sanções | Verificar Item 3.2 deste Instrumento. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 3 – Atendimento ou Resposta às solicitações da Contratante** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração, mitigando o risco de prejuízos decorrentes de atrasos no atendimento ou respostas às solicitações feitas. |
| Meta a cumprir | Conforme prazos estabelecidos no edital, e/ou prazo fixado pelo solicitante. |
| Instrumento de Medição | Constatação formal de ocorrências. |
| Forma de Acompanhamento | Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros. |
| Periodicidade | Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta. |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação de serviço |
| Faixas de Pontuação para Ajuste de Pagamento | - Nenhum atraso: 10 pontos  - 01 atendimento ou resposta com atraso = 08 pontos  - 02 atendimentos ou respostas com atraso = 06 pontos  - 03 atendimentos ou respostas com atraso = 04 pontos  - 04 atendimentos ou respostas com atraso = 02 pontos  - 05 atendimentos ou mais com atraso = 00 ponto |
| Sanções | Verificar Item 3.2 deste Instrumento. |
| Observação | O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento da contratada quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante no transcorrer da execução dos serviços conforme prazo estabelecido na notificação ou conforme estabelecido em edital, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 4 – Outras obrigações contratuais diversas** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas. |
| Meta a cumprir | Cumprir todas as obrigações contratuais. |
| Instrumento de Medição | Constatação formal de ocorrências. |
| Forma de Acompanhamento | Pela Fiscalização do Contrato através do Livro de Registros. |
| Periodicidade | Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais relativas ao mês de mensuração do nível de serviço. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas  não cumpridas de acordo com o contrato. |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação de serviço |
| Faixas de Pontuação para Ajuste de Pagamento | • Todas as obrigações cumpridas = 20 pontos  • 01 obrigação não cumprida = 15 pontos  • 02 obrigações não cumpridas = 10 pontos  • 03 obrigações não cumpridas = 5 pontos  • 04 ou mais obrigações não cumpridas = 0 pontos |
| Sanções | Verificar Item 3.2 deste Instrumento. |
| Observação | O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas nos indicadores 1, 2 e 3, assim como:  • Cobertura tempestiva do posto de trabalho de funcionários faltosos por funcionário e por dia;  • Comunicação tempestiva da substituição de funcionários e a correspondente apresentação completa da  documentação demissional ou de realocação e da documentação admissional;  • Entrega de documentação comprobatória completa dos serviços prestados no prazo estabelecido e/ou acordado pela fiscalização.  • Apresentação dentro do prazo de notas fiscais/relatórios de entrega dos materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços;  • Recolhimento mensal do INSS de seus funcionários nas datas conforme exigências trabalhistas;  • Recolhimento das contribuições relativas ao FGTS exigíveis até o momento da apresentação da fatura;  • Contratação de funcionários com nível de escolaridade adequado ao cargo e apresentação da documentação correspondente;  • Contratação de funcionários com perfil profissional para o cargo correspondente ao código brasileiro de ocupações;  • Treinamento periódico para a execução dos serviços;  • Dentre outras obrigações contratuais que compõem o contrato. |

**3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO**

**3.1** As pontuações de qualidade para ajuste de pagamento devem ser totalizadas para o mês de mensuração do nível de serviço, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

**3.1.1** 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:

**CHECK-LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)** | **PONTOS** | **RESULTADO DA AVALIAÇÃO (RA)** |
| 1. Atraso no Pagamento de salários e outros benefícios | Sem atraso | 40 pontos |  |
| Com atraso | 00 ponto |
| 2. Padrão de Fornecimento e Uso dos EPI's e Uniformes | Nenhuma ocorrência | 10 pontos |  |
| 01 ocorrência | 08 pontos |
| 02 ocorrências | 06 pontos |
| 03 ocorrências | 04 pontos |
| 04 ocorrências | 02 pontos |
| 05 ou mais ocorrências | 00 ponto |
| 3. Atendimento ou Resposta às solicitações da Contratante no Prazo | Sem atrasos | 20 pontos |  |
| 01 atraso | 15 pontos |
| 02 atrasos | 10 pontos |
| 03 atrasos | 06 pontos |
| 04 atrasos | 03 pontos |
| 05 atrasos ou mais | 00 ponto |
| 4. Outras obrigações contratuais diversas | Todas as obrigações cumpridas | 30 pontos |  |
| 01 obrigação não cumprida | 20 pontos |
| 02 obrigações não cumpridas | 10 pontos |
| 03 obrigações não cumpridas | 05 pontos |
| 04 ou mais obrigações não cumpridas | 00 ponto |
| **PONTUAÇÃO TOTAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO**  [ PTQS = RA Indicadores (1 + 2 + 3 + 4) ] | | | |

**3.2** Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de serviço mensurado, devem ser ajustados pela pontuação total da qualidade do serviço - PTQS, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Faixas de pontuação de qualidade de serviço** | **Pagamento Devido** | **Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado** |
| De 80 a 100 pontos | 100% do valor previsto | 1,00 |
| 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 |
| Abaixo de 50 pontos | 90% do valor previsto | 0,90 |
| Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)] | | |

**3.3** A avaliação abaixo de 50 pontos por três vezes poderá motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.

**4. ACOMPANHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES**

Solicitações Atendidas:

Solicitações Não atendidas:

Solicitações Pendentes:

Novas Solicitações:

Competência da Avaliação: \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

FISCAL DO CONTRATO