

ANEXO IV

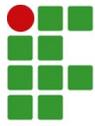
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Avaliação da qualidade dos serviços

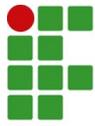
Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SEGES/MP nº 05/2017 e suas alterações.

1. O IMR deve fazer parte do planejamento inicial de contratação;
2. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) contemplará 01 (um) indicador e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização do contrato.
3. O Indicador proposto implica em variável que está sob controle da Administração e permite a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados.
4. A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da contratada com base no indicador proposto e utilizará formulários de controle dos serviços, conforme modelos constantes deste anexo.
5. Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização **realizará vistoria aleatória** nos postos e locais de execução dos serviços previstos para a presente contratação, podendo, a seu critério, repeti-la em outro posto ou no mesmo no caso de não atendimento da meta.
6. A meta a ser atingida pelas empresas é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade = 100% para que receba integralmente a remuneração pelos serviços de **limpeza do terreno** prestados. Caso haja outros serviços no mesmo contrato, eles não podem ser afetados. Cada serviço deverá ter seu IMR.
7. Caso não haja possibilidade de avaliação em algum mês, o fator de qualidade considerado será 100%.
8. 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, levando em consideração **o período do dia 20 ao dia 20 do mês subsequente**, para que a contratada possa emitir a fatura mensal dos serviços executados
9. **O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.**
10. O IMR poderá ser encaminhado, via correio eletrônico, em endereço válido, informado pela empresa e de inteira responsabilidade desta, devendo ser devolvido assinado, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar do envio deste, sendo aceito cópia do documento assinado, também por correio eletrônico.
11. 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.**
12. **Devem ser considerados para fins de cálculo somente os valores de serviços excetuando-se os valores de peças que porventura tenham sido utilizados.**
13. Os pagamentos por parte da contratante serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelecido.

INDICADOR



ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Cumprimento dos critérios e serviços relacionados na Tabela de Metas e Serviços a Cumprir deste Anexo.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de medição	Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo deste anexo.
Forma de acompanhamento	Realização de inspeção, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações da Tabela de Metas e Serviços a Cumprir. A(s) inspeção(ões) pode(m) ser realizada(s) de forma aleatória em qualquer período do período de avaliação. Poderá ser solicitado relatório e fotos do serviço prestado, à empresa
Periodicidade	A cada serviço prestado
Mecanismo de cálculo	Percentual dos serviços considerados adequados executados dentro do período de referência; FQ = [(A-D-C)/(A-D)]*100 FQ = FATOR DE QUALIDADE A = Quantidade de <u>avaliações e serviços</u> a serem realizados. B = Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados (soma dos itens adequados) C = Serviços considerados inadequados. D = Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no período.
Início da vigência	Data de início da prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	<ol style="list-style-type: none">1. 85% a 100% dos serviços = recebimento de 100% da fatura2. 75% a 84,99% dos serviços = recebimento de 98% da fatura3. 65% a 74,99% dos serviços = recebimento de 95% da fatura4. 60% a 64,99% dos serviços = recebimento de 90% da fatura
Sanções	Abaixo de 60% dos serviços – multa de 10% sobre o valor total da fatura do período alusiva aos serviços de limpeza do terreno e transporte dos



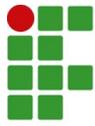
	resíduos retirados do local , onde constatou-se o não cumprimento dos quesitos presentes na tabela de metas e serviços a cumprir.
Observações	Para ajuste do pagamento não será necessário abertura de processo administrativo. Para aplicação da multa acima estabelecida, deverá ser instaurado processo administrativo, onde será garantida a ampla defesa e contraditório.

CONTRATO XX/20XX

SERVIÇO CONTINUADO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA PARA LIMPEZA DO TERRENO DO IFSC NO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ, ÀS MARGENS DA BR 101 - ROÇADA, CAPINA, PODA E TRANSPORTE DOS RESÍDUOS

TABELA DE METAS E SERVIÇOS A CUMPRIR

ITEM (A)	AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	ADEQUADO (B)	INADEQUADO (C)	NÃO UTILIZADO (D)
1	Cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO;			
2	Cumprimento das determinações formais ou instruções complementares do Fiscal do contrato;			
3	Comunicação por parte dos colaboradores à administração, bem como ao responsável pela unidade, de qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as regularizações necessárias;			

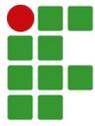


6	Apresentar funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados; (se o colaborador que se apresentar não reunir as qualidades mínimas exigidas no edital, o fiscal não deverá autorizar a realização do serviço, solicitar a troca do colaborador e considerar o serviço inadequado nesse quesito.)			
7	Recusar-se a executar serviço, sem motivo justificado. Ocorrendo a recusa este item deve ser considerado inadequado.			
8	Entregar com presteza e integralidade a documentação exigida no contrato ou solicitada pela fiscalização;			
9	Entregar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pelo Setor de Gestão de Contrato.			

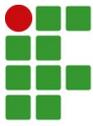
PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

CONTRATO XX/20XX

MÊS DE REFERÊNCIA: XX/20XX



Quantidade de avaliações e serviços a serem realizados (QUANTIDADE DE ITENS DAS TABELA) (A)	Quantidade de avaliações e serviços <u>adequados efetivamente realizados</u> (soma dos itens adequados) (B)	Quantidade de itens considerados inadequados (C)	Quantidade de itens eventualmente não executados/ utilizados no mês (D)	Fator que qualidade (FQ) %
8 (número de itens que serão avaliados)	XX	XX	XX	$FQ = [(A-D-C)/(A-D)]*100$
VALOR DO CONTRATO AJUSTADO				R\$



- **(A)** A quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados seguirá o somatório dos itens discriminados nas TABELA DE METAS E SERVIÇOS A CUMPRIR e deverá ser preenchida por servidor formalmente designado pela Administração para a fiscalização do contrato;
- **(B)** Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados e devidamente adequados à expectativa da Administração, especificados na tabela de análise (SOMATÓRIO);
- **(C)** Número de serviços considerados inadequados;
- **(D)** Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês.
Eventualmente podemos ter alguns itens que não necessariamente são executados todos os meses;
- **(FQ)** Porcentagem do serviço será mensurada mediante o cálculo $FQ = ((A-C)-D)/(A-C)*100$;
- **Obs1.** Havendo casas decimais na porcentagem, arredondar para o percentual inteiro abaixo, exemplo: 89,47% = 89%;
- **Obs2.** O levantamento dos serviços realizados e avaliações dentro dos padrões e devidamente adequado à expectativa da Administração será executado pelo Fiscal Técnico do Contrato, ou seu suplente, designado pela Administração;
- **Obs3.** Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatória nos postos e ou locais de serviço contratados.
- **Exemplo de cálculo:**

$$FQ = [(A-D-C)/(A-D)]*100$$

Análise mensal:

(A) – Itens analisados = 9

(B) – Quantidade de itens considerados adequados no mês = 5

(C) – Quantidade de serviços inadequados = 2

(D) – Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês = 2

$FQ = [(9-2-2)/(9-2)]*100 = 71,429\%$ arredondando conforme critério **71%**

Faixa de ajustes para pagamento da nota fiscal:

c) 65% a 74,99% dos serviços = recebimento de 95% da fatura.

Considerando uma nota fiscal de valor R\$ 10.000,00, neste caso, a empresa deverá ser notificada para que emita a nota no valor de R\$ 9.500,00 considerando o pagamento de 95% desta conforme faixa de ajuste.¶