

ANEXO IV - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de prestação de **SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO DE MÃO DE OBRA**, encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, sendo estes encaminhados ao gestor do Contrato.

2. OBJETIVO

- 2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviços, conforme exigência da Instrução Normativa nº 05/2017.

3. REGRAS GERAIS

- 3.1. A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços será feita por meio da análise do **Indicador de Qualidade (IQ)**.
- 3.2. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada período para pagamento.
- 3.3. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA;
- 3.4. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o fiscal do contrato notificará a CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos;
- 3.5. A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato;
- 3.6. Constatando a irregularidade passível de notificação por escrito, o fiscal do contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido e encaminhará ao preposto da CONTRATANTE para as providências necessárias;
- 3.7. O termo de notificação será imediatamente apresentado à CONTRATADA, via e-mail, garantida a ampla defesa e o contraditório;
 - 3.7.1. A CONTRATADA terá o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas contadas do envio do e-mail para apresentar justificativas, cuja avaliação compete ao fiscal do contrato;
 - 3.7.2. Caso o CONTRATANTE não acolha as justificativas, as apurações do IMR acarretarão desconto proporcional do valor da fatura;

4. CRITÉRIOS

- 4.1. No **“Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo XXX-A)** devem ser atribuídos os valores **3 (três)**, **1 (um)** e **0 (zero)** para cada item avaliado, correspondente aos conceitos **“Realizado”**, **“Parcialmente Realizado”** e **“Não Realizado”**, respectivamente.
- 4.2. **CrITÉrios da pontuação a ser utilizada em todos os itens avaliados:**

Realizado	Parcialmente Realizado	Não Realizado
03 (três) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

4.3. Condições complementares

- 4.3.1. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), o gestor do Contrato deverá realizar reunião com a CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

- 4.3.2. Havendo reincidência será aplicada sanção administrativa conforme Tabela de Avaliação de Serviço, independente se a soma da pontuação for maior ou igual ao percentual de 80% (oitenta por cento) obtido no Indicador de Qualidade.
- 4.3.3. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação máxima.
- 4.3.4. Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5. COMPOSIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE

- 5.1. Será formado baseado no percentual obtido no **“Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo XXX-A)**.
- 5.2. **Cálculo do Indicador de qualidade (IQ):** corresponde a pontuação obtida através da avaliação mensal dos serviços prestados, conforme os critérios constantes no Formulário de avaliação do Indicador de Qualidade. Será mensurado através do seguinte cálculo:

$$IQ = \frac{(I1 + I2 + I3) \times 100}{9}$$

Onde:

IQ= Indicador de qualidade

I1= Pontuação do Item 1

I2= Pontuação do Item 2

I3= Pontuação do Item 3

6. PENALIDADES

- 6.1. As glosas serão baseadas na pontuação obtida no **“Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo XXX-A)**.

% obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade	Parâmetro para emissão do valor da Nota Fiscal
≥ 80 %	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade com geração de atestado de capacidade técnica.
60% ≤ IQ ≤ 80%	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade
60% ≤ IQ ≤ 80% e reincidência ou Reincidência em pontuação zero nos Itens	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade
IQ < 60%	Pagamento de 80% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Fiscal:

- 7.1.1. Responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o **“Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo XXX-A)** e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

7.2. Gestor do Contrato:

- 7.2.1. Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório para pagamento da CONTRATADA;

- 7.2.2. Responsável pela aplicação de advertência à CONTRATADA e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;
- 7.2.3. Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia da CONTRATADA;
- 7.2.4. Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 8.1. Cabe ao fiscal do contrato com base no **“Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo XXX-A)**, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.
- 8.2. **No final de cada mês de apuração**, o fiscal do contrato deve encaminhar, **em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições**, O **“Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo XXX-A)** gerado no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um) para o Gestor do Contrato.
- 8.3. Cabe ao Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade do Serviço gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar uma via para a CONTRATADA.
- 8.4. De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo Defesa Prévia à CONTRATADA.
- 8.5. Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar mensalmente à CONTRATADA, no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados por ela.

ANEXO V-A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço da Contratada

Contrato n.º	Sector:	Período:	Data:
Contratada:			
Fiscal do Contrato:			
Gestor do Contrato:			

ITEM	CRITÉRIO	SUBCRITÉRIO	INDICADOR	PONTUAÇÃO	AFERIÇÃO
1	Deveres	Cumprimento dos Deveres da contratada conforme TR	100% dos deveres cumpridos	3	POR EXECUÇÃO
			≥90%<100% das obrigações cumpridas	1	
			<90% das obrigações cumpridas	0	
2	Materiais	Deixar de fornecer suporte necessários ao desenvolvimento das tarefas e/ou solicitados pelo fiscal do contrato dentro do prazo	Solicitação cumprida	3	POR EXECUÇÃO
			Solicitação parcialmente cumprida – entrega de material incompleta	1	
			Solicitação não cumprida no prazo	0	
3	Serviços	Executar serviço incompleto, deixar de resolver o serviço sem dá a solução.	Serviço executado dentro do prazo legal	3	POR EXECUÇÃO
			Serviço realizado de forma incompleta	1	
			Serviço realizado fora do prazo legal	0	