

ANEXO VI – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. INTRODUÇÃO

O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato fruto desta licitação 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. FINALIDADE

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviços.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços será feita por meio da análise do Indicador de Qualidade (IQ).

- a) Quando o Indicador de Qualidade (IQ) for maior ou igual a 85 (oitenta e cinco), a CONTRATADA fica isenta de penalidades. Contudo, cabe ao Gestor do Contrato convocar reunião visando esclarecer qualquer problema quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação;
- b) Quando o Indicador de Qualidade (IQ) obtido for inferior a 85 (oitenta e cinco) e maior ou igual a 70 (setenta), o gestor do Contrato aplicará **Advertência** à CONTRATADA, conforme item 5, e deverá realizar reunião com a mesma, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao cumprimento das obrigações contratuais;
- c) Havendo **reincidência** na pontuação inferior a 85 (oitenta e cinco) e maior ou igual a 70 (setenta), será aplicado desconto de 2,5% da nota fiscal do mês de avaliação, conforme item 5;
- d) Quando o Indicador de Qualidade (IQ) obtido for inferior a 70 (setenta), será aplicado desconto de 5% da nota fiscal do mês de avaliação, conforme item 5.
- e) O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- f) Será concedido prazo de 03 (três) dias para manifestação da contratada quanto ao interesse em recorrer do resultado da avaliação.
- g) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação 0 (zero).
- h) 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.
- i) As situações abrangidas pelo Instrumento de Medição de Resultados não isentam a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

4. COMPOSIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE E MECANISMO DE CÁLCULO

Será formado baseado no percentual obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo VI- A).

a) **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 de Qualidade do

Serviço (FAQS). Será mensurado através do seguinte cálculo:

$$IQ = 100 - (TP1 + TP2 + TP3 + \dots + TPn)$$

Onde:

IQ= Indicador de qualidade

TP1= Total de Pontos do Fiscal Técnico 1

TP2= Total de Pontos do Fiscal Técnico 2

TP3= Total de Pontos do Fiscal Técnico 3

TPn= Total de Pontos do Fiscal Técnico “n”, sendo “n” o número total de fiscais técnicos.

5. PENALIDADES

As penalidades aplicadas serão baseadas na pontuação obtida no Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço (Anexo VI-A), de acordo com o seguinte quadro:

Pontos obtido no Indicador de Qualidade (IQ)	Parâmetro para emissão do valor da Nota Fiscal
IQ ≥ 85 pontos	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade
70 ≤ IQ < 85 pontos	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade e Advertência
70 ≤ IQ < 85 pontos e reincidência	Pagamento de 97,5% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade
IQ < 70 pontos	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Fiscalização técnica:

6.2. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo VI-A), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- 6.2.1. Utilizar material de má qualidade;
- 6.2.2. Incorrer em retrabalho dos serviços;
- 6.2.3. Não utilizar sinalização correta e adequada nos locais de prestação dos serviços;
- 6.2.4. Não identificar seus funcionários com crachás e uniformes;
- 6.2.5. Não utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados;
- 6.2.6. Não utilizar EPIs e EPCs durante a execução dos serviços;
- 6.2.7. Descumprir o tempo estabelecido para atendimento dos serviços emergenciais e ordinários;

- 6.2.8. Apresentar a planilha de medição contendo erros, e
- 6.2.9. Fazer constar no SGD (Sistema de Gestão de Demanda) chamado solucionado, porém não executado.
- 6.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 6.4. Após a avaliação da CONTRATADA pela fiscalização, utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo VI-A), será encaminhamento toda a documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens com pontuação diferente de 0 (zero).
- 6.5. Responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo VI-A) e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens com pontuação diferente de 0 (zero).
- 6.6. Responsável pela aplicação de advertência à CONTRATADA e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;
- 6.7. Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia da CONTRATADA;

Gestor do Contrato:

- 6.8. Realizará a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes e informará à CONTRATADA, por escrito, a aplicação das penalidades cabíveis, garantindo sua defesa prévia;
- 6.9. Será responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo seu devido encaminhamento, juntamente com os demais documentos para pagamento da CONTRATADA;
- 6.10. Emitirá Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
- 6.11. Comunicará a empresa para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).
 - 6.1.1. Será responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho Global da Contratada.

6.2. Descrição do Processo

- 6.2.1. Cabe ao fiscal técnico do contrato com base no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo VI-A), efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.
- 6.2.2. No final de cada mês de apuração, o fiscal técnico do contrato deve encaminhar, em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços (Anexo VI-A) gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam pontuação diferente de 0 (zero).
- 6.2.3. Cabe ao Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar uma via para a CONTRATADA.
- 6.2.4. De posse dessa avaliação, se constatado IMR abaixo do esperado, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste Instrumento, garantindo Defesa Prévia à CONTRATADA.
- 6.2.5. 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.

6.2.6. 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 pela mesma.

ANEXO VI-A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO (FAQS)

Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço

Contrato número:	Setor:	Período:	Data:
Contratada:			
Fiscal técnico:			
Gestor do Contrato:			

ITEM	CRITÉRIO	SUB-CRITÉRIO	INDICADOR			PONTUAÇÃO POR ITEM (Nota x Incidência)
				Nota	Incidência	
1	Qualidade dos serviços prestados	Atendimento às exigências dos subitens 11.2, 11.3, 11.4, 11.62 e 11.55 do Termo de Referência	Material de má qualidade – por ocorrência	0,3		
			Retrabalho dos serviços - por ocorrência	0,3		
			Ausência de sinalização correta nos locais de prestação de serviços – por ocorrência	0,5		
2	Mão de Obra	Identificação dos funcionários e atendimento às exigências dos subitens 11.11, 11.12 e 11.71 do Termo de Referência	Ausência de identificação – crachá e uniformes – por ocorrência	0,1		
			Ausência de habilitação – por ocorrência	0,3		
			Ausência de EPIs e EPCs – por serviço	0,5		
3	Tempo de atendimento	Atendimento dentro do tempo previsto, conforme subitens 11.31 e 11.32 do Termo de Referência	Atraso nos serviços emergenciais - por ocorrência e período	0,5		
			Atraso nos serviços ordinários - por ocorrência e dia	0,3		
4	Qualidade e precisão dos serviços administrativos	Medição apresentada no modelo solicitado e com os quantitativos precisos	Erro na medição – por ocorrência	0,3		
			Chamado solucionado no sistema, porém não executado – por ocorrência	0,3		
TOTAL DE PONTOS (TP) =						

ANEXO VI-B – FORMULÁRIO DE FORMAÇÃO DE VALOR PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL

Contrato nº:	Empresa:	
Gestor:		
Parcela:	Mês:	Data:

INDICADOR DE QUALIDADE	
MECANISMO DE CÁLCULO	$IQ = 100 - (TP1 + TP2 + TP3 + \dots + TPn)$
VALOR OBTIDO NO INDICADOR DE QUALIDADE	IQ=

VALOR DO SERVIÇO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL		
Mecanismo de Cálculo	Pontos obtidos no Indicador de Qualidade	% Desconto
	≥ 85	Sem desconto
	$70 \leq IQ < 85$	Sem desconto
	$70 \leq IQ \leq 85$ e reincidência	2,5% de desconto do valor da nota fiscal
	$IQ < 70$	5% de desconto do valor da nota fiscal
Cálculo	Indicador de Qualidade = Reincidente? ()Sim ()Não % Desconto =	
Valor do Serviço (R\$)		