**ANEXO V**

**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

**(Avaliação da qualidade dos serviços)**

**1.** A qualidade dos serviços prestados será medida por meio dos indicadores estabelecidos abaixo.

**1.1.** Quando os indicadores resultarem em valor acima de 6 pontos, além da glosa, poderá ser aplicada multa compensatória de forma proporcional à obrigação inadimplida, conforme sansão descrita no Termo de Referência.

**1.2.** A recorrência de motivos que levaram à aplicação de glosas poderá se configurar inexecução do objeto do contrato, situação sujeita a sanções administrativas.

**1.3.** As glosas definidas em cada um dos indicadores podem ser aplicadas de forma acumulativa.

**1.4.** O resultado da apuração da pontuação e respectivo percentual da glosa, serão comunicados pelo fiscal do contrato, por meio de notificação formal, à então contratada, que terá prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação, para contestar.

**1.5.** A cada glosa, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade.

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | |
| **Nº 01– Somatório ponderado de ocorrências (irregularidades) apresentadas durante execução contratual.** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir que os serviços sejam realizados conforme a frequência especificada no Termo de Referência |
| **Meta a cumprir** | Prestação de 100% dos serviços dentro das especificações do TR |
| **Instrumento de medição** | Planilha de controle de ocorrências |
| **Forma de acompanhamento** | Verificar as datas das ocorrências dentro do intervalo mensal efetuando o devido registro das mesmas para apuração total ao fim de cada período avaliado |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | Somatório da pontuação obtida em cada ocorrência apontada dentro do período definido, conforme tabela de pontuação acumulada (abaixo). |
| **Início de Vigência** | Data do início da execução dos serviços |
| **Faixas de glosa no pagamento** | Até 2,0 (dois) pontos = 100% da fatura, ou seja, não há glosa. |
| De 2,1 à 4,0 pontos = 97% da Fatura, ou seja, glosa de 3% sobre o valor da NF. |
| De 4,1 à 6,0 pontos = 95% da Fatura, ou seja, glosa de 5% sobre o valor da NF. |
| De 6,1 à 8,0 pontos = 90% da Fatura, ou seja glosa, de 10% sobre o valor da NF |
| De 8,1 à 10,0 pontos = 85% da Fatura, ou seja glosa, de 15% sobre o valor da NF |
| 10,1 pontos ou mais – inexecução parcial ou rescisão |
| **Observações** |  |

**TABELA DE PONTUAÇÃO DE OCORRÊNCIAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ocorrência** | **Aferição** | **N.º de ocorrências**  **no mês** | **Valor da**  **ocorrência** | **TOTAL** |
| Atraso no crédito de salários além do 5º dia útil do mês imediatamente subsequente ao do mês de referência): (ordinários - mensal), décimo terceiro, férias, remunerações compensatórias e rescisões contratuais. | Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou a comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, **a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência.** |  | 0,1 |  |
| Atraso do crédito dos benefícios de vale refeição além do estabelecido (no contrato ou na Convenção Coletiva). | Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou a comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, **a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência**. |  | 0,1 |  |
| Não fornecer equipamento ou fornecer diferente das especificações, ou não substituir quando necessário (Contrato e Termo de Referência). | **Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência,** podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. |  | 0,5 |  |
| Não providenciar substituição tempestiva de quaisquer ausências de postos de serviço por absenteísmo. | **Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência**, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. A empresa deverá substituir o empregado em até 2 horas. |  | 1 |  |
| Substituir funcionários sem a anuência prévia da CONTRATANTE. | 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 ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. |  | 1 |  |
| Não cumprir determinações e Notificações. | **Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência**, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. |  | 1 |  |
| Não registrar fatos ou situações no livro de ocorrências. | **Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência**, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. |  | 0,5 |  |
| Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal. | **Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência**, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. |  | 1 |  |
| Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa no Termo de Referência não especificada nesta tabela | **Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência**, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. |  | 0,5 |  |
| Deixar de cumprir e acompanhar o horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela fiscalização | **Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência**, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. |  | 1 |  |
|  | | | |  |

**1.6.** O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à CONTRATADA com prazo aberto para manifestação.

**1.7.** As eventuais justificavas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

**1.8.** Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o **fator de qualidade ajustando** o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.

**1.9.** A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das sanções previstas no contrato.