

ANEXO XI
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 multacompensatória de forma proporcional à obrigação inadimplida, conforme sansão descrita no edital e anexos.
 - 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.

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.	Condicional 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.		0,2	
Atraso do crédito dos benefícios de vale refeição além do estabelecido (no contrato ou na Convenção Coletiva).	Condicional 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.		0,2	
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	
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.
