

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 **XXXXXXXXXX** 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 por ventura 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 mensal 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 mês de avaliação.¶
Periodicidade	Mensal¶
Mecanismo de cálculo¶	<p>Percentual dos serviços considerados adequados executados dentro do mês de referência;¶</p> <p>FQ = [(A-D-C)/(A-D)]*100¶</p> <p>FQ = FATOR DE QUALIDADE¶</p> <p>A = Quantidade de <u>avaliações e serviços</u> a serem realizados.¶</p> <p>B = Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados (soma dos itens adequados)¶</p> <p>C = Serviços considerados inadequados.¶</p> <p>D = Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês.¶</p>
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 fatura, descontados as peças. ¶¶ 2. 75% a 84,99% dos serviços = recebimento de 98% da fatura, descontados as peças. ¶¶ 3. 65% a 74,99% dos serviços = recebimento de 95% da fatura, descontados as peças. ¶¶ 4. 60% a 64,99% dos serviços = recebimento de 90% da fatura, descontados as peças.
Sanções¶¶	Abaixo de 60% dos serviços – multa de 10% sobre o valor total da fatura mensal alusiva aos serviços de emissão de passagens e taxa de administração , onde constatou-se o não cumprimento dos quesitos presentes na tabela de metas e servis a cumprir.¶¶
Observações	<p><u>Para ajuste do pagamento</u> não será necessário abertura de processo administrativo.</p> <p><u>Para aplicação da multa</u> acima estabelecida, deverá ser instaurado processo administrativo, onde será garantida a ampla defesa e contraditório.</p>

CONTRATO XX/20XX¶¶

SERVIÇOS DE **agenciamento de viagens, compreendendo: reserva, emissão, marcação, remarcação, endosso, cancelamento e fornecimento de passagens rodoviárias nacionais e internacionais destinadas aos servidores, quando em viagens a serviço ou de interesse do IFSC¶¶**

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	Fornecimento de sistemas de comunicação (telefones, whatsapp, e-mail, plataforma) conforme proposta comercial da empresa e Termo de Referência/Projeto Básico.			
3	Cumprimento das determinações formais ou instruções complementares do Fiscal do contrato;			
4	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;			
5	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.)			
6	Recusar-se a executar serviço, sem motivo justificado. Ocorrendo a recusa este item deve ser considerado inadequado.			

7	Entregar com presteza e integralidade a documentação exigida no contrato ou solicitada pela fiscalização;¶			
8	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</u> <u>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\$
<ul style="list-style-type: none"> • (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: $FQ = [(A-D-C)/(A-D)]*100$ <p>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%</p> <p>Faixa de ajustes para pagamento da nota fiscal:</p> <p>c) 65% a 74,99% dos serviços = recebimento de 95% da fatura.</p> <p>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.¶</p>				

Florianópolis,..... de..... de 2022