



**ANEXO IV – MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR ANEXO V-B DA
IN SEGES/MP Nº 5/2017**

INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE CAMPUS BLUMENAU

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90138/2024

(Processo Administrativo nº 23473.000477/2024-18)

1 DA DEFINIÇÃO

- 1.1 O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) é parte integrante do Contrato.
- 1.2 O objetivo dos IMR é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento dos IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório.
- 1.3 Os descontos serão aplicados sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no Termo de Referência, referentes à inexecução da prestação dos serviços, no todo ou em parte.
- 1.4 Para efeito de aplicação de descontos serão atribuídos graus de severidade, conforme tabelas a seguir, podendo ser aplicados cumulativamente.
- 1.5 Quando da ocorrência de alguma infração, será aplicada a Advertência e aberto o prazo para o contraditório e ampla defesa. Os descontos e sanções serão aplicados quando imediatamente após a ocorrência da infração.
- 1.6 Os descontos ocorrerão nos pagamentos a serem efetuados, ou ainda, quando for o caso, deduzidas da garantia ou cobradas administrativamente ou judicialmente.
- 1.7 A futura contratada poderá justificar as faltas no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, para justificar as faltas cometidas por força do disposto no Art. 56, § 1º, da Lei 9.784/1999.
- 1.8 As atividades consideradas críticas a critério do gestor e fiscal do contrato tem meta a cumprir igual a 100%.

2 DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1 Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de 02 (dois) indicadores de qualidade:
 - 2.1.1 Qualidade na prestação dos serviços;
 - 2.1.2 Tempo de resposta às solicitações da contratante.
- 2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
 - 2.2.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
 - 2.2.2 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.



- 2.3 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1: QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
META A CUMPRIR	Nível máximo de pontualidade e qualidade.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e relatório de acompanhamento contratual que relata os prazos da execução e a prestação do serviço.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Fiscalização pelos fiscais de contrato e de execução de serviço.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Constatação de ocorrências no mês de referência.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir da assinatura do contrato e início da prestação do serviço.
FAIXAS DE AJUSTE	Sem ocorrências = 50 Pontos
	1 ocorrência = 45 Pontos
	2 ocorrências = 40 Pontos
	3 ocorrências = 35 Pontos
	4 ocorrências = 30 Pontos
	5 ocorrências = 25 Pontos
	6 ocorrências = 20 Pontos
	7 ou mais ocorrências = 0 ponto
SANÇÕES	Conforme previsto no Termo de Referência.

INDICADOR 2: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Mensurar o atendimento às solicitações e execução dos serviços contratados.
META A CUMPRIR	Atendimento célere às solicitações em até 24 horas.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências que relata os prazos da execução e a prestação do serviço.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Fiscalização pelos fiscais de contrato e de execução de serviço.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir da assinatura do contrato e início da prestação do serviço.
FAIXAS DE AJUSTE	Sem atrasos = 50 pontos;
	1 resposta com atraso = 40 pontos;
	2 respostas com atraso = 30 pontos;
	3 respostas com atraso = 20 pontos;
	4 respostas com atraso = 10 pontos;
	5 ou mais respostas com atraso = 0 ponto;
SANÇÕES	Conforme previsto no Termo de Referência.



3 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

- 3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- 3.1.1 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2”

- 3.2 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

- 3.3 A avaliação Abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.



4 CHECKLIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Qualidade dos serviços prestados	Sem ocorrências	50	
	1 ocorrência	45	
	2 ocorrências	40	
	3 ocorrências	35	
	4 ocorrências	30	
	5 ocorrências	25	
	6 ocorrências	20	
	7 ou mais ocorrências	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	50	
	1 resposta com atraso	40	
	2 respostas com atraso	30	
	3 respostas com atraso	20	
	4 respostas com atraso	10	
	5 respostas ou mais com atraso	0	
Pontuação Total do Serviço			

IDENTIFICAÇÃO DO FISCAL DO CONTRATO

Nome:	Matrícula SIAPE:
Portaria de designação do fiscal:	Mês de avaliação: