**ANEXO XIII**



**Ministério da Educação**

**Universidade Federal Rural do Semi-Árido**

**Pró-Reitoria de Administração**

**Divisão de Aquisição de Materiais e Serviços**

**Setor de Planejamento da Contratação**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

1. **DA DEFINIÇÃO**
   1. Este anexo é parte indissociável do Contrato XX/XXXX firmado a partir do Edital XX/20XX e de seus demais anexos.
   2. Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
   3. Este anexo é parte indissociável do(s) Contrato(s) firmado(s) a partir deste Edital de Pregão Eletrônico da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (Ufersa).
   4. A fiscalização dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto neste anexo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:
      1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
      2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada; e
      3. Descumprir obrigações contratuais e legais.
   5. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
   6. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;
   7. O preposto da contratada poderá solicitar ao fiscal do contrato a avaliação de nível dos serviços;
   8. O preposto da contratada deverá apor assinatura na avaliação de nível dos serviços, tomando ciência da avaliação realizada;
   9. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;
   10. 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.
   11. É vedada a atribuição à contratada para a realização da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços executados;
   12. O fiscal do contrato poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;
   13. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
2. **DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**

**2.1**. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 05 (cinco) indicadores de qualidade: atraso no pagamento de salários e outros benefícios, atraso no pagamento de encargos sociais (FGTS e INSS), tempo de resposta às solicitações da Contratante, uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e uniformes e outras obrigações contratuais diversas.

**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 00 (zero) e 100 (cem).

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

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | |
| **N.º 01 ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS** | |
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos de Salários e outros Benefícios. |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências |
| Forma de acompanhamento | Pelo fiscal do Contrato através de Registros. |
| Periodicidade | Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-lei n.º 5452, de 1º de maio de 1943, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria. |
| Mecanismo de Cálculo | Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação de serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | - Sem ocorrências = 20 Pontos;  - Uma ou mais ocorrências de atraso = 0 Ponto. |
| Sanções | Ver item 3.2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | |
| **N.º 02 ATRASO NO PAGAMENTO DE ENCARGOS SOCIAIS (FGTS E INSS)** | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos de encargos sociais (FGTS e INSS) |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências |
| Forma de acompanhamento | Pelo fiscal do Contrato através de Registros. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação de serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | - Sem ocorrências = 20 Pontos;  - Uma ou mais ocorrências de atraso = 0 Pontos; |
| Sanções | Ver item 3.2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | |
| **N.º 03 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE** | |
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações |
| efetuadas pela Administração. |
| Meta a cumprir | Atendimento pela Contratada dentro do prazo concedido pela Contratante. |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências |
| Forma de acompanhamento | Pelo Fiscal do Contrato através de Registros. |
| Periodicidade | Por evento/solicitação à Contratante/preposto. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | - Sem ocorrências: 15 pontos |
| - 01 ocorrência = 10 pontos |
| - 02 ocorrências = 05 pontos |
| - 03 ocorrências = 02 pontos |
| - 04 ou mais ocorrências = 00 ponto |
|  |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| Observações | O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante conforme prazo estabelecido na notificação ou conforme estabelecido em edital, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo. |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | |
| **N.º 04 USO DOS EPIs E UNIFORMES** | |
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho, fornecimento e uso de uniformes. |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês |
| Nenhuma ocorrência no mês | Constatação formal de ocorrências |
| Constatação formal de ocorrências | Pelo fiscal do Contrato através de Registros. |
| Periodicidade | Diária, com aferição mensal do resultado. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia). |
|
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço: |
| Faixas de ajuste no pagamento | - Sem ocorrências: 15 pontos |
| - 01 ocorrência = 10 pontos |
| - 02 ocorrências = 05 pontos |
| - 03 ocorrências = 02 pontos |
| - 04 ou mais ocorrências = 00 ponto |
|  |
| Sanções | Ver item 3.2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | |
| **N.º 05 OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS** | |
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas |
| Meta a cumprir | Cumprir obrigações contratuais |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências |
| Forma de acompanhamento | Pelo Fiscal do Contrato através de Registros. |
| Periodicidade | Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | - Sem ocorrências: 10 pontos  - 01 ocorrência = 05 pontos  - 02 ocorrências = 02 pontos  - 03 ocorrências = 01 ponto  - 04 ou mais ocorrências = 00 ponto |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| Observações | O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas nos indicadores 1, 2 e 3, assim como, treinamento, funcionários em nível de escolaridade adequados, substituição de funcionários faltosos por funcionário e por dia, dentre outras obrigações contratuais. |

1. **FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO**
   1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
   2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em 01 (uma) pontuação final no intervalo de 00 (zero) a 100 (cem) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, sendo que 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 DE SERVIÇO** | **PAGAMENTO DEVIDO** | **FATOR DE AJUSTE DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO** |
| 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 ponto | 95% do valor previsto | 0,95 |
| De 50 a 59 pontos | 93% do valor previsto | 0,93 |
| Abaixo de 50 pontos | 90% do valor previsto | 0,90 |
| Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)] | | |

* 1. A avaliação abaixo de 50 (cinquenta) pontos por 03 (três) vezes poderá motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.
  2. O ajustamento do pagamento de acordo com a pontuação obtida no IMR, não impede a contratante aplicar as sanções previstas no Edital e seus respectivas anexos.

1. **CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)** | **PONTOS** | **AVALIAÇÃO** |
| 1) Atraso no Pagamento de salários e outros benefícios. | Sem ocorrências | 20 Pontos |  |
| Uma ou mais ocorrências | 00 Pontos |
| 2) Atraso no Pagamento de encargos sociais (FGTS e INSS). | Sem ocorrências | 20 Pontos |  |
| Uma ou mais ocorrências | 00 Pontos |
| 3) Tempo de Resposta às solicitações da Contratante. | Sem atrasos: | 20 pontos |  |
| 01 ocorrência | 15 pontos |
| 02 ocorrências | 10 pontos |
| 03 ocorrências | 05 pontos |
| 04 ou mais ocorrências | 00 pontos |
| 4) Uso dos EPIs e Uniformes. | Sem atrasos: | 20 pontos |  |
| 01 ocorrência | 15 pontos |
| 02 ocorrências | 10 pontos |
| 03 ocorrências | 05 pontos |
| 04 ou mais ocorrências | 00 pontos |
| 5) Outras obrigações contratuais diversas. | Sem atrasos: | 20 pontos |  |
| 01 ocorrência | 15 pontos |
| 02 ocorrências | 10 pontos |
| 03 ocorrências | 05 pontos |
| 04 ou mais ocorrências | 00 pontos |

Pontuação Total do Serviço: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Período da Avaliação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

FISCAL DO CONTRATO

Ciência pela empresa contratada:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

PREPOSTO