ANEXO XIV

Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

# **DA DEFINIÇÃO**

* 1. Fica instituído, como parte integrante do contrato, o Instrumento de Medição de Resultados-IMR, o qual tem por objetivo medir o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.
  2. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e a CONTRATANTE , que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de desempenho e qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1. **CONDIÇÕES GERAIS**
   1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.
   2. A análise dos resultados destas avaliações pela CONTRATANTE poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de apresentação de evidências, gestão, cumprimento de prazos e disponibilidade de recursos humanos e materiais para a prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.
   3. O IMR deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de desempenho e qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE . O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da do desempenho e qualidade da execução contratual, associando o pagamento à desempenho e qualidade efetivamente obtida.
   4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
   5. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa CONTRATADA deverá cumprir com suas obrigações contratuais e nos indicadores de desempenho e qualidade.
   6. A medição do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA que será exercido por um Representante da CONTRATANTE, que ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços

# O Representante da CONTRATANTE deverá acompanhar e promover para aplicação do IMR, o registro das ocorrências e da execução dos serviços realizados pela CONTRATADA, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas do Termo de Referência e do Ato Convocatório, na vigência do ajuste, subsidiando o Coordenador-Geral do projeto de pesquisa aplicada de todas as informações necessárias para o controle e medição dos serviços prestados pela CONTRATADA.

# O Representante da CONTRATANTE fará a medição por meio dos sistemas de evidências e de pontuação do IMR, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

* 1. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Representante da CONTRATANTE avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.
  2. O IMR abrange as entregas dos produtos evidenciados e da qualidade dos serviços prestados, bem como os fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

# A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos à CONTRATADA.

# Durante a execução do serviço, fase do recebimento provisório, o Representante da CONTRATANTE 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, erros e irregularidades constatadas.

# O Representante da CONTRATANTE deverá apresentar ao preposto ou Gestor do Contrato da CONTRATADA a avaliação da execução do serviço ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

# O preposto ou Gestor do Contrato deverá tomar ciência da avaliação realizada por meio das reuniões semanais.

# Este documento apresenta os critérios de avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços, especificando indicadores, finalidade, metas a cumprir, periodicidade da verificação, início da vigência, instrumentos de medição, forma de acompanhamento, mecanismos de cálculo e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

# Este anexo é parte indissociável do Termo de Referência do contrato e de seus demais anexos.

# Para consecução destes objetivos deverá ser adotado metodos e regras de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

# **MÉTODO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO E DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

# A avaliação dos serviços prestados nos meses de referência será calculada considerando as pontuações atribuídas a cada Indicador de acordo com os critérios apresentados nos quadros de Indicadores de 1 a 11 abaixo:

# ESPECIFICAÇÕES DOS INDICADORES PARA AVALIAÇÃO

# Para cada Indicador será atribuída uma Pontuação conforme métodos, critérios e cálculos especificados nos quadros abaixo.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 1** | |
| **ITEM** | **QUANTIDADE, CONFORMIDADE E QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES E EVIDÊNCIAS** |
| **Finalidade** | Verificar se os documentos comprobatórios estão adequadas e foram corretamente executadas, assim como se os *hiperlinks* para acesso aos documentos estão relacionados as informações apresentadas pela CONTRATADA, para análise e validação do tipo de informação, da conformidade com os serviços contratados e com a qualidade necessária para pesquisa aplicada. |
| **Metas a Cumprir** | Conforme Quadro de Distribiuição dos Serviços do Termo de Referência e Nota de Solicitação de Serviços para cada tipo de serviço. |
| **Periodicidade da Verificação** | Semanal ou Mensal. |
| **Início da Vigência** | Data de assinatura do contrato. |
| **Instrumento de Medição** | Quadro de Distribiuição dos Serviços do Termo de Referência e Nota de Solicitação de Serviços para o mês de referência e documentos comprobatórios. |
| **Forma de Acompanhamento** | Por meio do Fiscal do Contrato e/ou Representante da CONTRATANTE através documentos comprobatórios disponibilizados pela CONTRATADA. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Média aritmética da relação de cada serviço entre o serviço realizado pela CONTRATADA e aceita pelo Fiscal do Contrato e/ou Representante da CONTRATANTE e a quantidade demandada para o mês de referência.  Fórmula: INDICADOR 1 = ∑(serviço realizado-aceito/serviço demandado) x 100 por serviço)/N**\***  **\*** N= serviço prestado do mês de referência. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Até 80% do Indicador 1= 5 Pontos  de 79% a 60% do Indicador 1 = 4 pontos  de 59% a 50% do Indicador 1 = 3 pontos  de 49% a 30% do Indicador 1 = 2 pontos  de 29% a 10% do Indicador 1 = 1 pontos  abaixo de 10% do Indicador 1 = 0 pontos |
| **Glosas e Sanções Contratuais** | Conforme previsto em contrato. |
| **Observações** | Se a quantidade de atividades NÃO realizadas ou NÃO aceitas vir a gerar perdas ou prejuízos ao projeto de pesquisa, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE, pelo prejuízo causado ao projeto de pesquisa.  Caso os problemas contratuais persistam e gerem transtornos para o projeto de pesquisa por  apresentarem repetidos e constantes erros, falhas ou falta de qualidade, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE, pelo prejuízo causado ao projeto de pesquisa. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 2** | |
| **ITEM** | **GESTOR - Quantidade** |
| **Finalidade:** | Garantir profissionais suficientes para a gestão adequada dos serviços. |
| **Metas a Cumprir** | Manter número suficiente de gestores, durante todo o período de execução contratual, de forma que possam atender a todos os critérios/exigências contratuais para a função, fazendo sua substituição eventual ou definitiva, sempre que necessário (o substituto deverá atender, integralmente, aos mesmos critérios/exigências contratuais). |
| **Periodicidade Da Verificação** | Diária, semanal ou Mensal. |
| **Início da Vigência** | Data de assinatura do contrato. |
| **Instrumento de Medição** | Verificação “*in loco*” e constatação formal de OCORRÊNCIAS ou relatos, verbais ou escritos, acompanhada de informação sobre o fato ocorrido, realizada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, registrada via e-mail para a CONTRATADA, acompanhada de informação sobre o fato ocorrido. |
| **Forma de Acompanhamento** | Pelo Fiscal do Contrato e/ou Representante da CONTRATANTE através dos e-mails enviados. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Quantidade de OCORRÊNCIAS no mês de referência de constatação da não conformidades ou inconformidades não sanadas pela CONTRATADA até o mês de referência. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 5 Pontos  1 ocorrência = 4 pontos  2 ocorrências = 3 pontos  3 ocorrências = 2 pontos  4 ocorrências = 1 pontos  5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Glosas e Sanções Contratuais** | Conforme previsto em contrato. |
| **Observações** | Se a quantidade insuficiente de gestor vir a gerar perdas ou prejuízos ao projeto de pesquisa, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE, pelo prejuízo causado ao projeto de pesquisa.  O mesmo tipo de ocorrência NÃO pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE mais de uma vez por dia.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE em mais de um Indicador dependendo da sua natureza. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 3** | |
| **ITEM** | **GESTOR – Qualidade** |
| **Finalidade** | Garantir profissional adequado na gestão dos serviços. |
| **Metas a Cumprir** | Manter, durante todo o período de execução contratual, adequada gestão dos serviços e fiscalização dos seus profissionais na execução dos serviços, assim como atendendo a eventuais orientações do projeto de pesquisa, não permitindo a atuação insegura ou outras não conformidades, como: atuação sem uso de crachás, procedimentos incompatíveis com o serviço, etc. Além disso, o gestor deverá gerir e manter equipes para executar o trabalho de acordo com o quantitativo estabelecido na Nota de Solicitação de Serviço, bem como fornecer equipamentos, materiais, ferramentas, utencílios, insunos suficientes e adequados, e promover treinamentos que se fizerem necessários para a plena execução dos serviços. |
| **Periodicidade Da Verificação** | Diária, semanal ou Mensal. |
| **Início da Vigência** | Data de assinatura do contrato. |
| **Instrumento de Medição** | Verificação “*in loco*” e constatação formal de OCORRÊNCIAS ou relatos, verbais ou escritos, acompanhada de informação sobre o fato ocorrido, realizada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, registrada via e-mail para a CONTRATADA, acompanhada de informação sobre o fato ocorrido. |
| **Forma de Acompanhamento** | Pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE através dos e-mails enviados. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Quantidade de OCORRÊNCIAS no mês de referência de constatação de não conformidades ou inconformidades não sanadas pela CONTRATADA até o mês de referência. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 5 Pontos  1 ocorrência = 4 pontos  2 ocorrências = 3 pontos  3 ocorrências = 2 pontos  4 ocorrências = 1 pontos  5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Glosas e Sanções Contratuais** | Conforme previsto em contrato. |
| **Observações** | Se a falta de qualidade do profissional na gestão do serviço vir a gerar perdas ou prejuízos ao projeto de pesquisa, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE, pelo prejuízo causado ao projeto de pesquisa.  Caso os problemas contratuais persistam e geram transtornos para o projeto de pesquisa, sendo evidenciadas constantes falhas por parte da gestão da CONTRATADA, a CONTRATANTE se reserva o direito de exigir a substituição do(s) profissional(is) gestor(es) de modo a garantir a adequação necessária e o perfeito cumprimento do contrato.  O mesmo tipo de ocorrência NÃO pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE mais de uma vez por dia.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE em mais de um Indicador dependendo da sua natureza. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 4** | |
| **ITEM** | **GESTÃO DE RH - Qualificação do Pessoal** |
| **Finalidade** | Garantir atendimento integral às especificidades da Nota de Solicitação de Serviço. |
| **Metas a Cumprir** | Fornecer profissionais capacitados, com experiência e formação acadêmica compatível às exigências para a execução das atividades previstas no Termo de Referência, no contrato e nas legislações vigentes durante toda a execução do contrato e substituir quando detectado a falta de preparo para o exercício das atividades previstas no contrato. |
| **Periodicidade Da Verificação** | Diária, Semanal ou Mensal |
| **Início da Vigência** | Data de assinatura do contrato |
| **Instrumento de Medição** | Verificação “*in loco*” e constatação formal de OCORRÊNCIAS ou relatos, verbais ou escritos, acompanhada da informação sobre o fato ocorrido, realizada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, registrada via e-mail para a CONTRATADA, acompanhada de informação sobre o fato ocorrido. |
| **Forma de Acompanhamento** | Pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE através dos e-mails enviados. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Quantidade de OCORRÊNCIAS sobre a falta de qualificação do profissional contratado pela CONTRATADA para o exercício das suas atividades no mês de referência ou não sanadas pela CONTRATADA até o mês de referência. |
| **Faixa de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 5 Pontos  1 ocorrência = 4 pontos  2 ocorrências = 3 pontos  3 ocorrências = 2 pontos  4 ocorrências = 1 pontos  5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Glosas e Sanções Contratuais** | Conforme previsto em contrato. |
| **Observações** | Se a falta de qualificação do profissional vir a gerar perdas ou prejuízos ao projeto de pesquisa, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE, pelo prejuízo causado ao projeto de pesquisa.  A falta de qualificação do profissional aplica-se, inclusive, aos casos de executantes subcontratados, conforme contrato e anexos.  Caso os problemas contratuais persistam e geram transtornos para a CONTRATANTE, sendo evidenciados constantes erros, falhas ou retrabalhos por parte do profissional, a CONTRATANTE se reserva o direito de exigir a substituição do profissional de modo a garantir a adequação necessária e o perfeito cumprimento do contrato para ajuste do processo.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada, pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, mais de uma vez por dia.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada, pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, em mais de um Indicador dependendo da sua natureza. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 5** | |
| **ITEM** | **GESTÃO DE RH - Efetivo de Pessoal x Demandas** |
| **Finalidade** | Garantir que a CONTRATADA dimensione satisfatoriamente dentro das normas e regras da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) a quantidade de recursos humanos para execução do serviço. |
| **Metas a Cumprir** | Fornecer o quantitativo de profissionais em número suficiente, efetuando os ajustes que se fizerem necessários, independente de cobrança do projeto de pesquisa e de modo que os serviços sejam executados com presteza, qualidade e dentro dos prazos estabelecidos, durante toda a execução do serviço. |
| **Periodicidade Da Verificação** | Diária, Semanal ou Mensal |
| **Início da Vigência** | Data de assinatura do contrato. |
| **Instrumento de Medição** | Verificação “*in loco*” e constatação formal de OCORRÊNCIAS ou relatos, verbais ou escritos, acompanhada da informação sobre o fato ocorrido, realizada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, registrada via e-mail para a CONTRATADA, acompanhada de informação sobre o fato ocorrido. |
| **Forma de Acompanhamento** | Pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE através dos e-mails enviados. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Quantidade de OCORRÊNCIAS constatadas de atrasos, falhas, erros e descumprimentos de prazos por conta de dimensionamento inadequado da mão-de-obra e não sanadas pela CONTRATADA. |
| **Faixa de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 5 Pontos  1 ocorrência = 4 pontos  2 ocorrências = 3 pontos  3 ocorrências = 2 pontos  4 ocorrências = 1 pontos  5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Glosas e Sanções Contratuais** | Conforme previsto em contrato. |
| **Observações** | Se o inadequado dimensionamento dos recursos humanos da CONTRATADA vir a gerar perdas ou prejuízos ao profissional, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE, pelo prejuízo causado ao profissional e ao projeto de pesquisa.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE mais de uma vez por dia.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE em mais de um Indicador dependendo da sua natureza. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 6** | |
| **ITEM** | **GESTÃO DE RH - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios trabalhistas ou disponibilizados regularmente pela Contratante.** |
| **Finalidade** | Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento e consequente impacto na quantidade e qualidade da prestação dos serviços. |
| **Metas a Cumprir** | Zelar pela pontualidade no pagamento integral da remuneração dos profissionais da CONTRATADA durante toda a execução do serviço. |
| **Periodicidade Da Verificação** | Diária, Semanal ou Mensal. |
| **Início da Vigência** | Data de assinatura do contrato. |
| **Instrumento de Medição** | Verificação “*in loco*” e constatação formal de OCORRÊNCIAS ou relatos, verbais ou escritos, acompanhada da informação sobre o fato ocorrido, realizada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, registrada via e-mail para a CONTRATADA, acompanhada de informação sobre o fato ocorrido. |
| **Forma de Acompanhamento** | Pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE através dos e-mails enviados. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Quantidade de OCORRÊNCIAS constatada de não conformidades no mês de referência ou não sanadas pela CONTRATADA até o mês de referência. |
| **Faixa de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 5 Pontos  1 ocorrência = 4 pontos  2 ocorrências = 3 pontos  3 ocorrências = 2 pontos  4 ocorrências = 1 pontos  5 ou mais ocorrências = 0 pontoss |
| **Glosas e Sanções Contratuais** | Conforme previsto em contrato. |
| **Observações** | Se a falta de pagamento parcial ou integral vir a gerar perdas ou prejuízos ao profissional ou ao projeto de pesquisa, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE, pelo prejuízo causado ao profissional ou ao projeto de pesquisa.  O mesmo tipo de ocorrência NÃO pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE mais de uma vez por dia.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE em mais de um Indicador dependendo da sua natureza. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 7** | |
| **ITEM** | **GESTÃO DE RH - Cordialidade no trato** |
| **Finalidade** | Garantir a cordialidade no trato com servidores, cargos comissionados, estagiários, colaboradores e pesquisadores do projeto de pesquisa e entre os prestadores de serviço da CONTRATADA. |
| **Metas a Cumprir** | Manter postura ética e profissional tratando com cordialidade todos os grupos envolvidos nos serviços, nas atividades e no desenvolvimento dos produtos, durante toda a execução do contrato. |
| **Periodicidade da Verificação** | Diária, Semanal ou Mensal |
| **Início da Vigência** | Data de assinatura do contrato. |
| **Instrumento de Medição** | Constatação formal de OCORRÊNCIAS pelo Fiscal do Contrato ou Representante Contratante via e-mail para a CONTRATADA, acompanhada de informações sobre o fato ocorrido. |
| **Forma de Acompanhamento** | Pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE através dos e-mails enviados. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Quantidade de OCORRÊNCIAS constatadas em relação a falta de cordialidade no trato do profissional da CONTRATADA com a equipe no mês de referência ou não sanadas pela CONTRATADA até o mês de referência. |
| **Faixa de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 5 Pontos  1 ocorrência = 4 pontos  2 ocorrências = 3 pontos  3 ocorrências = 2 pontos  4 ocorrências = 1 pontos  5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Glosas e Sanções Contratuais** | Conforme previsto em contrato. |
| **Observações** | Caso os problemas contratuais persistam e geram transtornos para o projeto de pesquisa, sendo evidenciados constantes erros, falhas ou retrabalhos por parte do profissional, a CONTRATANTE se reserva o direito de exigir a substituição do profissional de modo a garantir a adequação necessária e o perfeito cumprimento do contrato para ajuste do processo.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada, pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, mais de uma vez por dia.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada, pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, em mais de um Indicador dependendo da sua natureza. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 8** | |
| **ITEM** | **RECURSOS MATERIAIS – Quantidade** |
| **Finalidade** | Garantir que a CONTRATADA disponibilize adequada quantidade e conformidade de equipamentos, materiais, ferramentas, utensílios e insumos para a plena execução dos serviços. |
| **Metas a Cumprir** | Fornecer equipamentos, materiais, ferramentas, utensílios e insumos, inclusive tecnológicos, para a plena execução dos serviços em quantidade suficiente e de forma adequada, visando facilitar e permitir a agilidade das atividades previstas para a execução dos serviços durante toda a vigência do serviço. |
| **Periodicidade Da Verificação** | Diária, Semanal ou Mensal. |
| **Início da Vigência** | Data de assinatura do contrato. |
| **Instrumento de Medição** | Verificação “*in loco*” e constatação formal de OCORRÊNCIAS ou relatos, verbais ou escritos, acompanhada da informação sobre o fato ocorrido, realizada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, registrada via e-mail para a CONTRATADA, acompanhada de informação sobre o fato ocorrido. |
| **Forma de Acompanhamento** | Pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE através dos e-mails enviados. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Quantidade de OCORRÊNCIAS de constatação da não conformidade no mês de referência e não sanadas pela Contratada. |
| **Faixa de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 5 Pontos  1 ocorrência = 4 pontos  2 ocorrências = 3 pontos  3 ocorrências = 2 pontos  4 ocorrências = 1 pontos  5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Glosas e Sanções Contratuais** | Conforme previsto em contrato. |
| **Observações** | Se a falta de equipamentos, materiais, ferramentas, utensílios e insumos, inclusive tecnológicos, vir a gerar lentidão, atrasos, perdas das atividades, dos serviços, dos produtos ou prejuízos à CONTRATANTE, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE pelo causado ao projeto de pesquisa.  O mesmo tipo de ocorrência NÃO pode ser registrada, pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, mais de uma vez por dia.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada, pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, em mais de um Indicador dependendo da sua natureza. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 9** | |
| **ITEM** | **RECURSOS MATERIAIS -  Qualidade** |
| **Finalidade** | Garantir o uso e a manutenção de equipamentos, materiais, ferramentas, utensílios e insumos, inclusive tecnológicos, com adequada qualidade. |
| **Metas a Cumprir** | Manter, durante todo o período de execução do serviço, o uso e a manutenção dos equipamentos, materiais, ferramentas, utensílios e insumos, inclusive tecnológicos, com adequada qualidade, não permitindo o uso de equipamentos, principalmente computadores, ferramentas tecnológica, etc. de baixa performance e qualidade, danificados e ou com improvisos, devendo manter processos adequados de controle e monitoramento, fazendo a substituição imediata daqueles materiais que se encontrarem não conformes, independente de solicitação do projeto de pesquisa. |
| **Periodicidade Da Verificação** | Diária, Semanal ou Mensal. |
| **Início da Vigência** | Data de assinatura do contrato. |
| **Instrumento de Medição** | Verificação “*in loco*” e constatação formal de OCORRÊNCIAS ou relatos, verbais ou escritos, acompanhada da informação sobre o fato ocorrido, realizada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE, registrada via e-mail para a CONTRATADA, acompanhada de informação sobre o fato ocorrido. |
| **Forma de Acompanhamento** | Pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE através dos e-mails enviados. |
| **Instrumento de Medição** | Quantidade de OCORRÊNCIAS constatada de não conformidades no mês de referência ou não sanadas pela CONTRATADA até o mês de referência. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Sem ocorrências = 5 Pontos  1 ocorrência = 4 pontos  2 ocorrências = 3 pontos  3 ocorrências = 2 pontos  4 ocorrências = 1 pontos  5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Glosas e Sanções Contratuais** | Conforme previsto em contrato. |
| **Observações** | Se a falta de equipamentos, materiais, insumos, ferramentas, utensílios e insumos necessários vir a gerar lentidão, atrasos, perdas das informações, das atividades, dos serviços, dos produtos com prejuízos  ao projeto de pesquisa, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE pelo prejuízo causado ao projeto de pesquisa.  O mesmo tipo de ocorrência NÃO pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE mais de uma vez por dia.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE em mais de um Indicador dependendo da sua natureza. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 10** | |
| **ITEM** | **INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS** |
| **Finalidade** | Obter informações e esclarecimentos assertivos, claros e corretos. |
| **Metas a Cumprir** | Garantir mecanismos que possibilitem os profissionais disponibilizados prestem informações e esclarecimentos assertivos, claros e corretos no prazo máximo de 24 horas a partir da solicitação do Gestor ou Fiscal do contrato, Representante da CONTRATANTE ou das coordenações do projeto de pesquisa ou quando das entregas pela CONTRATADA das atividades, serviços ou produtos durante a vigência do serviço. |
| **Periodicidade Da Verificação** | Diária, Semanal ou Mensal. |
| **Início da Vigência** | Data de assinatura do contrato. |
| **Instrumento de Medição** | Constatação formal de OCORRÊNCIAS pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE registrada via e-mail para a CONTRATADA, acompanhada de informações sobre o fato ocorrido. |
| **Forma de Acompanhamento** | Pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE através dos e-mails enviados. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Quantidade de OCORRÊNCIAS constatada de não conformidades no mês de referência ou não sanadas pela CONTRATADA até o mês de referência. |
| **Faixa de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 5 Pontos  1 ocorrência = 4 pontos  2 ocorrências = 3 pontos  3 ocorrências = 2 pontos  4 ocorrências = 1 pontos  5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Glosas e Sanções Contratuais** | Conforme previsto em contrato. |
| **Observações** | Se a falta ou não conformidade de informações ou esclarecimentos vir a gerar perdas ou prejuízos ao projeto de pesquisa, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE, pelo prejuízo causado ao projeto de pesquisa.  Caso os problemas contratuais persistam e geram transtornos para o projeto de pesquisa, sendo evidenciadas constantes falhas ou faltas de informações ou esclarecimentos por parte da CONTRATADA, o projeto de pesquisa se reserva o direito de exigir a substituição do profissional gestor que deu causa ao(s) fato(s) de modo a garantir a adequação necessária e o perfeito cumprimento do contrato para ajuste do processo.  O mesmo tipo de ocorrência NÃO pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE mais de uma vez por dia.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE em mais de um Indicador dependendo da sua natureza. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 11** | |
| **ITEM** | **CUMPRIMENTO DE PRAZOS** |
| **Finalidade** | Cumprir os prazos estipulados no Termo de Referência, no ato convocatório, no contrato e ao estabelecido na Nota de Solicitação de Serviço. |
| **Metas a Cumprir** | Garantir e fornecer subsídios materiais e tecnológicos e recursos humanos para o pleno cumprimento dos prazos planejados durante toda a execução do serviço. |
| **Periodicidade Da Verificação** | Diária, Semanal ou Mensal. |
| **Início da Vigência** | Data de assinatura do contrato. |
| **Instrumento de Medição** | Constatação formal de OCORRÊNCIAS pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE registrada via e-mail para a CONTRATADA, acompanhada de informações sobre o fato ocorrido. |
| **Forma de Acompanhamento** | Pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE através dos e-mails enviados. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Quantidade de OCORRÊNCIAS de constatação de descumprimentos de prazos no mês de referência ou não ajustadas pela CONTRATADA até o mês de referência. |
| **Faixa de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 5 Pontos  1 ocorrência = 4 pontos  2 ocorrências = 3 pontos  3 ocorrências = 2 pontos  4 ocorrências = 1 pontos  5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Glosas e Sanções Contratuais** | Conforme previsto em contrato. |
| **Observações** | Se o descumprimento de eventual prazo vir a gerar perdas ou prejuízos ao projeto de pesquisa, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE, pelo prejuízo causado ao projeto de pesquisa.  Caso os problemas contratuais persistam e geram transtornos para o projeto de pesquisa, sendo evidenciadas constantes descumprimentos de prazos por parte da CONTRATADA, o projeto de pesquisa se reserva o direito de exigir a substituição do profissional gestor de modo a garantir a adequação necessária e o perfeito cumprimento do contrato para ajuste do processo.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE mais de uma vez por dia.  O mesmo tipo de ocorrência pode ser registrada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE em mais de um Indicador dependendo da sua natureza. |

# A pontuação total será obtida a partir do somatório da pontuação atribuída a cada Indicador., conforme fórmula abaixo:

|  |
| --- |
| **Pontuação tota**l = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” +   Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6” + Pontos “Indicador 7” + Pontos “Indicador 8” + Pontos “Indicador 9” + Pontos “Indicador 10” + Pontos “Indicador 11” |

# O pagamento aa CONTRATADA será ajustados pela pontuação total da qualidade dos serviços entregues, após aplicação da tabela e cálculo da fórmula apresentada no item "Faixas de Ajuste de Pagamento" abaixo.

# **FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO**

# Ao valor mensal a ser pago no mês de referência será aplicado o fator de ajuste de nível de serviço, conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Faixas de pontuação de qualidade dos serviços (somatório das pontuações)** | **Fator de ajuste de nível de serviço** |
| 55 pontos | 1,00 |
| de 54 a 44 pontos | 0,90 |
| de 43 a 33 pontos | 0,70 |
| de 32 a 22 pontos | 0,50 |
| de 22 a 11 pontos | 0,20 |
| de 10 pontos ou abaixo | 0,00 + avaliar necessidade de aplicação de multa contratual |

# De acordo com o somatório das pontuações atribuídas a cada Indicador será aplicado o fator de ajuste de nível de serviço e o valor devido mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

|  |
| --- |
| **Valor devido mensal (Vdm) = [(Vm) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]** |

# Os serviços serão considerados insatisfatórios quando o somatório das pontuações estiver abaixo de 33 pontos.

# No primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela CONTRATADA.

# Para os demais meses, caso à CONTRATADA apresente  justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, contendo termo de ajuste, a solicitação poderá ser analisada pelo Fiscal do Contrato ou Representante da CONTRATANTE e em caso de constatada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador, a solicitação poderá ser aceita. Neste caso, será estipulado pelo Coordenador Geral do Projeto o valor do fator de ajuste de nível de serviço a ser aplicado.

# 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, o Representante da CONTRATANTE solicitará ao Fiscal do Contrato da FUNTEC a aplicação de sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas nos instrumentos convocatórios ou contrato.