**ANEXO I – D**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (*IMR*) – POR INDICADORES**

**Processo:** 23302.000124.2022-18

1. **DA DEFINIÇÃO**
	1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas e estipulados no Instrumento Convocatório.
	2. Este anexo (IMR) é parte indissociável do Termo de Referência. Àquele contém critérios de medição que estão em consonância com as regras de execução dos serviços estabelecidas na minuta contratual, sendo imprescindível a obediência a estes ditames sob pena de imputação de sanções administrativas.
2. **DOS INDICADORES, METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**
	1. A prestação dos serviços pela CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores baseados nas regras de saúde e segurança no trabalho, na legislação trabalhista e/ou convenção coletiva de trabalho e nas boas práticas de execução dos serviços de apoio administrativo, conforme os anexos V e VI – B da IN 05/2017 SEGES/MPDG. Considerando o já mencionado, cinco indicadores foram criados para tal, quais sejam: 1) uso dos EPI's e uniformes; 2) tempo de resposta às solicitações da contratante; 3) atraso no pagamento de salários e outros benefícios mensais; 4) zelo pelo patrimônio público; e 5) volume e qualidade dos serviços prestados.
	2. Aos indicadores serão atribuídas pontuações, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
	3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada na aferição da pontuação. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade na execução dos serviços.
	4. A pontuação final da execução dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), que correspondem a uma graduação do nível de qualidade na execução dos serviços. Considera-se o valor 0 (zero) para um serviço inteiramente desprovido de qualidade, e, o valor 100 (cem) para o serviço inteiramente provido de qualidade.
	5. A pontuação supracitada, será mensurada com base em observações diárias, semanal e/ou mensal por parte do **Fiscal Técnico e Administrativo**, sendo levado em conta a frequência de ocorrências no mês de referência da prestação dos serviços.
	6. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação para fins de cálculo do pagamento da contratada.

|  |
| --- |
| **INDICADOR 1 – USO DO UNIFORME(CAMISA E CRACHÁ)** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes na execução dos serviços. |
| **Meta a cumprir** | Nenhuma ocorrência no mês. |
| **Instrumento de medição** | Constatação formal diária de ocorrências. |
| **Forma de acompanhamento** | *“In loco”* pelo **Fiscal Técnico**, sendo o registro realizado **por meio de sistema eletrônico** da ocorrência do contrato em execução. |
| **Periodicidade** | Diária, com aferição mensal do resultado. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, independentemente do número de serventes em desacordo com o indicador.**REGRA:** 1 (uma) ocorrência equivale a 1 (um) dia em que os serventes se apresentarem ao serviço desatendendo às regras do indicador. |
| **Início de Vigência** | A partir do início da prestação do serviço. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos1. ocorrências = 6 Pontos
2. ocorrências = 4 Pontos
3. ocorrências = 2 Pontos
4. ou mais ocorrências = 0 pontos
 |
| **Sanções aplicadas na primeira constatação** |  **Sanções Administrativas do TR previstas no Termo de Referência****Subitem - Advertência** **por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado; |
| **Demais observações** | Em havendo a aferição pelo fiscal técnico por **3 vezes consecutivas da ocorrência de pontuação igual a 4 ou menos de que trata este indicador**, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no contrato, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis. |

|  |
| --- |
| **INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Mensurar a celeridade nas respostas relacionadas a toda execução do cumprimento contratual, tais como: a) substituição e/ou reposição de serventes; b) entrega de documentos relacionados a prestação dos serviços; ; c) abastecimento e/ou reposição de materiais, equipamentos e fardamentos dentre outros que estejam vinculados à prestação do serviço em comento.***Nota: A finalidade desse indicador é auxiliar a Administração a mensurar o grau de comprometimento no tocante à resolução das demandas levantadas de forma mais célere possível, ainda que, a resolução definitiva de determinada demanda apenas se dê num lapso*** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***temporal maior.*** |
| **Meta a cumprir** | Em menor tempo possível a contar da solicitação ou da ordem de serviços, sendo o prazo máximo o de 1 (um) dia útil. |
| **Instrumento de medição** | Constatação formal de ocorrências casuísticas a depender das demandas por parte da Administração. |
| **Forma de acompanhamento** | Pessoal, quando da solicitação do **Fiscal Técnico e/ou Administrativo** através **do sistema eletrônico de registro de ocorrências.** |
| **Periodicidade** | Por evento/solicitação à contratante. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a 1 (um) dia útil.**REGRA:** 1 (uma) ocorrência equivale a cada 1 (um) dia útil em que as respostas/solicitações do Contratante não sejam atendidas pela Contratada. |
| **Início de Vigência** | A partir do início da prestação do serviço. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Sem atrasos = 10 Pontos1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos |
| **Sanções aplicadas na primeira constatação** | **Sanções Administrativas previstas no Temo de Referência****Subitem – Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato. |
| **Observações** | As respostas às solicitações podem figurar-se em basicamente 3 (três) hipóteses:1. Resposta em forma de ação (prestação direta de determinado serviço que careceu de melhoria ou execução).
2. Reposta por meios formais (via documentos entregues à Administração).
3. Resposta por meios informais através do uso de instrumentos telemáticos (comunicado a consultas via telefone ou e- mail).
 |
| **Demais Observações** | Em havendo a aferição pelo fiscal técnico por **3 vezes consecutivas da ocorrência de pontuação igual a 4 ou menos de que trata este indicador**, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no contrato, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis. |

|  |
| --- |
| **INDICADOR 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS MENSAIS** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Verificar o número de ocorrências de descumprimento pela contratada das obrigações relativas ao pagamento das remunerações dos serventes, bem como a retribuição dos benefícios mensais como, por exemplo:* Vale-transporte;
* Vale/auxílio-alimentação;
* Cestas básicas;
* Seguro de vida;
* Plano de saúde;
* Coberturas Sociais;
* Recolhimentos trabalhistas e previdenciários;
* Entre outros previstos na CCT e nas leis trabalhistas.
 |
| **Meta a cumprir** | Nenhuma ocorrência no mês. |
| **Instrumento de medição** | Constatação formal de ocorrências, realizada **pelo Fiscal Técnico e Administrativo** em conjunto com o **Gestor de Contratos**.O modo de aferição será realizado através de comprovação documental por meio da análise de documentos, tais como:1. Contracheque;
2. GFIP;
3. CAGED;
4. Extrato da conta do INSS e do FGTS dos empregados;
5. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale- transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços; e
6. Cópia da folha de pagamento analítica que conste lista de todos os empregados referente ao mês da prestação dos serviços.
 |
| **Forma de acompanhamento** | Pessoalmente. O registro da ocorrência será realizado pelo **Fiscal Administrativo** do contrato no sistema eletrônico de ocorrências. |
| **Periodicidade** | Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5.452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência.**REGRA:** 1 (uma) ocorrência ou mais ocorrências durante o mês de referência equivale a 0 (zero) pontos, considerando a hipótese na qual os serventes ficaram sem o recebimento dos salários e benefícios após o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços. |
| **Início de Vigência** | A partir do início da prestação do serviço. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 35 PontosUma ou mais ocorrências = 0 Pontos |
| **Sanções aplicadas na primeira constatação** |  **Sanções Administrativas previstas no Temo de Referência****Subitem – Advertência por escrito –** quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato. |
| **Observações** | Atendendo ao disposto do Art. 459, § 1º da CLT. |
| **Demais Observações** | Em havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no contrato, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis. |

|  |
| --- |
| **INDICADOR 4 – ZELO PELO PATRIMÔNIO PÚBLICO** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Aferir o grau de comprometimento do colaborador no zelo pelo patrimônio público quando do desempenho de suas funções. |
| **Meta a cumprir** | Nenhum dano a bem móvel ou imóvel da Instituição |
| **Instrumento de medição** | Constatação pessoal e formal diária de ocorrências |
| **Forma de acompanhamento** | Será realizada de forma pessoal pelo **Fiscal Técnico**. O registro da ocorrência será realizado pelo fiscal **por meio de sistema eletrônico.** |
| **Periodicidade** | Por evento/constatação dentro do mês de referência. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Identificação de, pelo menos, uma ocorrência**REGRA:** 1 (uma) ocorrência ou mais ocorrências durante o mês de referência equivale a 0 (zero) pontos, considerando a ocorrência como aquela solicitação que deixar de ser atendida em tempo superior a 24 h. |
| **Início de Vigência** | A partir do início da prestação do serviço. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências = 20 PontosUma ou mais ocorrências = 0 Pontos |
| **Observações** | O **Fiscal Técnico**, inicialmente, deverá notificar a empresa verbalmente e/ou por escrito (digital e/ou impresso) através da figura do preposto para que, em 24 h, atenda às solicitações da Administração quanto ao fornecimento ou reabastecimento dos materiais bem como quanto à manutenção dos equipamentos. Tendo atendido ao supracitado, a penalidade do registro da ocorrência poderá, dado os princípios da razoabilidade, celeridade e eficiência ser retirada. |
| **Sanções aplicadas na primeira constatação** | **Sanções Administrativas previstas no Temo de Referência****Subitem – Advertência por escrito,** quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos |

|  |  |
| --- | --- |
|  | para o serviço contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato. |
| **Demais Observações** | Em havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no contrato, não sendo isentas assanções penais e civis cabíveis. |

|  |
| --- |
| **INDICADOR 5 – QUANTIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Mensurar os serviços prestados, de modo que atendam o nível de quantidade e qualidade estabelecido no s estudos preliminares e termo de referência. |
| **Meta a cumprir** | Serviços prestados com excelência, de modo que a referida execução sera realizada de modo inaudito. |
| **Instrumento de medição** | Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico enviado por e-mail à **Fiscalização pelo Público Usuário** (discentes, docentes, técnicos administrativos e visitantes externos) desta Instituição Federal. |
| **Forma de acompanhamento** | Aplicação de pesquisa de satisfação **por meio de formulário****eletrônico** disponibilizado pelo **Fiscal Técnico e/ou Setorial.** |
| **Periodicidade** | Ao final do mês de prestação dos serviços. |
| **Mecanismo de Cálculo** | A metodologia de cálculo está disposta na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – APOIO ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO (anexo I - D1). |
| **Início de Vigência** | A partir do início da prestação do serviço. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa. Sendo a pontuação 0 (zero) correspondente ao serviço completamente insatisfatório (I); de 1 (um) a 10(dez) correspondente ao serviço regular (R); 11(onze) a 20 (vinte) correspondente ao serviço bom (B) e de 21 (vinte e um) a 25 (vinte e cinco) correspondente ao serviço ótimo (O). |
| **Sanções aplicadas na primeira constatação** | **Sanções Administrativas previstas no Temo de Referência****Subitem – Advertência por escrito,** quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Observações** | Os quesitos a serem avaliados neste indicador encontram-se na planilha de avaliação sendo esta anexa (I – A1) ao Instrumento de Medição de Resultados (IMR). |
| **Demais Observações** | Em havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no contrato, não sendo isentas assanções penais e civis cabíveis. |

1. **DO CÁLCULO PARA PAGAMENTO**
	1. As pontuações relativas à aferição de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme especificações apresentadas nas tabelas acima.

3.2 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

*Pontuação total do serviço = Indicador 1 + Indicador 2 + Indicador 3 + Indicador 4 + Indicador 5*

* 1. Os pagamentos devidos à contratada, relativos a cada mês de referência, devem ser calculados conforme pontuação total do serviço mês a mês em consonância com a tabela e fórmulas abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE POR MÊS DE REFERÊNCIA** | **PERCENTUAL PARA PAGAMENTO** | **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 + multa contratual a critério da Administração | 0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual |

* + 1. Desta feita, o valor para cada ordem de serviço será calculado conforme fórmula abaixo:
		2. A pontuação abaixo de 40 pontos por três vezes consecutivas poderá ensejar rescisão do contrato, cabendo a decisão final à Autoridade administrativa competente de cada Unidade do IF Sertão – PE, sendo a decisão final baseada na análise da relação de prejuízos ao erário e da continuidade das atividades-meio e fim desta Administração.
1. **CHECK – LIST DE AFERIÇÃO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Critério (Faixas de Pontuação)** | **Pontos** | **Avaliação** |
| **1 – Uso do uniforme(Camisa e Crachá)** | Sem ocorrências | 10 |  |
| 1 ocorrência | 8 |
| 2 ocorrências | 6 |
| 3 ocorrências | 4 |
| 4 ocorrências | 2 |
| 5 ocorrências ou mais | 0 |
| **2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante** | Sem atrasos | 10 |  |
| 1 resposta com atraso | 8 |
| 2 respostas com atraso | 6 |
| 3 respostas com atraso | 4 |
| 4 respostas com atraso | 2 |
| 5 respostas com atraso ou mais | 0 |
| **3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;** | Sem ocorrências | 35 |  |
| Uma ou mais ocorrências | 0 |
| **4 – Zelo pelo patrimônio público no desempenho das funções** | Sem ocorrências | 20 |  |
| Uma ou mais ocorrências | 0 |
| **5 – Qualidade dos serviços prestados;** | Conforme resultados da pesquisa | 0 – 25 |  |
| **Pontuação Total do Serviço** |  |

# **ANEXO I – D1**

|  |
| --- |
| **PLANILHA DE****AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS APOIO ADMINISTRATIVO PRESTADOS** |
| **Unidade:** |
| **Nº Contrato:** |
| **Órgão Gerenciador:** |
| **Contratada:** | **Mês de referência:** |
| **Legenda do Grau de Satisfação:****O = ótimo; B = Bom; R = regular; I = insatisfatório; e N = não se aplica.** |
| **Descrição** | **Grau de Satisfação** |
| Cordialidade na comunicação e postura , prestreza e prontidão na execução dos serviços |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Acuidade e segurança no desempenho das atribuições(direção segura de veículos, por exemplo) |  |
| Capacidade de estabelecer e manter bom relacionamento interpessoal com os demais oolaboradores:* Demais terceirizados;
* Servidores;
* Estagiários
 |  |
| **Funcionários e Execução do serviço**1. Uniformes(Camisa e Crachá) bem cuidados.
2. Equipamentos utilizados da forma correta
3. Qualidade dos Materiais disponibilizados pela empresa quando for o caso
 |  |
| **Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou, caso queira esclarecer sua avaliação.** |  |
| **A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação** | **O** | **B** | **R** | **I** |
|  |  |  |  |
|  |
| **B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)** |  |
|  |  |
| **C – Índice de Avaliação, por quesito (\*)** | **O** | **B** | **R** | **I** |
|  |  |  |  |  |
|  |
| **(\*) dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].** |
| **D – Pontuação Total (\*\*)** |  |
| **(\*\*) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [ (O+B) x 25]** |

**De acordo,**

|  |  |
| --- | --- |
| Fiscal Técnico |  |
| Fiscal Administrativo |  |
| Gestor do Contrato |  |

**ANEXO I– D2**

**DOS CONCEITOS E ATRIBUIÇÕES DOS FISCAIS E GESTORES DOS CONTRATOS**

**1. Gestor do Contrato:** Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente, que tem como atribuição acompanhar a vigência do contrato e suas prorrogações no diário oficial da união, bem como realizar os atos preparatórios à Instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao Setor Competente para a formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, repactuação, termo aditivo, eventual aplicação de sanção/penalidades, extinção de contratos, dentre outras. (Geralmente é o Coordenador de Contratos de Cada Unidade do IF Sertão – PE);

**2. Fiscal Técnico do Contrato:** Servidor (es) representante (s) do *modus operandi* (modo operacional) da Administração, indicado pela Autoridade Competente, para fiscalizar tecnicamente a execução do contrato nos ambientes da prestação dos serviços, ou seja, no local (*in loco*) a ser limpo. Esta fiscalização tem como objetivo acompanhar e avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo de prestação de serviços dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no Instrumento Convocatório.

**3. Fiscal Administrativo do Contrato:** Servidor (es) representante (s) da Área Administrativa, indicado pela Autoridade Competente, para fiscalizar o contrato quanto às obrigações da prestação dos serviços de apoio administrativo, tais como: previdenciárias, fiscais (Certidões:FGTS, CNDT; INSS; PGFN); e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento.

**4. Fiscal Setorial do Contrato:** é o acompanhamento da execução do contrato nos as- pectos técnicos ou administrativos, quando a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo órgão ou entidade. Os Ser- vidor (es) representante (s) de cada Setor/Departamento da Unidade Administrativa, indicado pela sua chefia imediata para avaliar a acompanhar a prestação dos serviços prestados de apoio administrativo no ambiente de trabalho, no intuito de verificar a qualidade dos serviços; e

**5. Fiscal pelo Público Usuário do Contrato:** é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela contratada, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto;

**6. Preposto:** representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

O recebimento provisório dos serviços ficará a cargo do fiscal técnico, administrativo ou setorial, quando houver, e o recebimento definitivo, a cargo do gestor do contrato.

As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de for- ma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscaliza- ção ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

# **ANEXO I – D3**

**DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA**

1. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo V-B da Instrução Normativa n° 05/2017 MPDG/SEGES, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada: a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

3. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deve- rá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, de- vendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constata- das.

4. 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.

5. 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.

6. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 3.

7. O fiscal técnico 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.

8. 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 indica- dores 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.

# **ANEXO I – D4**

**DA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

1. A fiscalização administrativa, realizada nos contratos de prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

2. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, nas contratações com dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada exigir-se-á, dentre outras, as seguintes com- provações:

3. No caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT): a) no primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação: a.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

a.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contrata- da; e a.3. Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços. b) entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf): b.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND); b.2. Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado; b.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e b.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT); c) entrega, quando solicitado pela Administração, de quaisquer dos seguintes documentos: c.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante; c.2. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante; c.3. Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários; c.4. Comprovantes de entre- ga de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e c.5. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato; d) entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato: d.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologa- dos, quando exigível pelo sindicato da categoria; d.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais; d.3. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; d.4. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

4. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

5. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa deverá observar, ainda, as seguintes diretrizes:

5.1 Fiscalização inicial (no momento em que a prestação de serviços é iniciada);

5.2 No momento em que a prestação de serviços é iniciada, deve ser elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo. Ela conterá informações sobre todos os empregados terceirizados que prestam serviços no órgão ou entidade, divididos por contrato, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefí- cios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas.

**ANEXO I – D5**

**GESTOR DO CONTRATO**

1. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fis- cais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra de- verão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

2. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.

3. Fiscalização procedimental

1. Observar a data-base da categoria prevista na CCT. Os reajustes dos empregados devem ser obrigatoriamente concedidos pela empresa no dia e percentual previstos, devendo ser verificada pelo gestor do contrato a necessidade de se proceder a repactuação do contrato, inclusive quanto à necessidade de solicitação da contratada.
2. Certificar de que a empresa observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos empregados.
3. Certificar de que a empresa respeita a estabilidade provisória de seus empregados (cipeiro, gestante, e estabilidade acidentária).

g) Acompanhar a vigência do Contrato e suas Prorrogações Contratuais, bem como, realizar as publicações no Diário Oficial da União;

h) Acompanhar e realizar as repactuações, reajustes e reequilíbrio econômico-financeiro dos Con- tratos;

i) Aplicar as Sanções Administrativas/Penalidades ao Contratante quando se fazer necessário;

j) Acompanhar e gerenciar a Conta Vinculada junto com o Setor Financeiro; publicações no Diário Oficial da União;

k) Acompanhar e Gerenciar os Contratos Administrativos conforme a Lei Federal n° 8.666/1993.

l) Realizar atividades de gerenciamento e acompanhamento do contrato administrativo.