



ANEXO I (DO Termo de Referência)

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 476919.001247/2026-98

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 presente anexo, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, incluindo as previstas no presente anexo, sempre que a contratada:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

2. 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.

3. 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.

3.1. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.2. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

3.3. 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.

3.4. 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.

4. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada etapa, 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.

5. A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR periódico, sujeitando a Contratada às respectivas glosas e sanções. O somatório das glosas mensais, ficam limitadas ao percentual de até 10% (dez por cento) das medições, estando, contudo a Contratada, sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.



6. Para efeito de cálculo de glosas, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores do IMR, quando a referência para o cálculo for o valor da medição periódica, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível afirmar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da Contratante.

7. A Contratada também estará sujeita às glosas cabíveis, em casos de não conformidades detectadas na execução dos serviços por empregados de subcontratadas, sendo de inteira responsabilidade da Contratada, garantir, junto àquelas, o mesmo alinhamento e orientações a que estão sujeitos os seus empregados.

8. Indicadores de Medição de Resultados e Critérios de Glosas

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)		
Qualidade na Prestação do Serviço		
Finalidade	Avaliar a qualidade do serviço prestado pela empresa Contratada.	
Meta a Cumprir	Atendimento dos serviços constantes no Termo de Referência.	
Instrumento de Medição	Ocorrências de descumprimento ou inadequação informadas por e-mail pelo usuário e repassadas à Contratada.	
Forma de acompanhamento	Acompanhamento realizado por e-mail.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Para cada ocorrência registrada no mês de competência, será retirada a quantidade de pontos equivalentes à infração cometida.	
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.	
Faixas de ajuste no pagamento		
Observações	Faixa:	% de Pagamento do Valor da NF
	De 0 até 2 Pontos	100
	De 2 até 4 Pontos	95
	Maior que 4 Pontos	90
Valor Contratado		
Valor A Ser Faturado		

DISCRIMINAÇÃO E GRADUAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			
ITEM	DISCRIMINAÇÃO DA OCORRÊNCIA	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
1	Descumprir prazo do cronograma oficial sem anuência do Contratante, que acarrete postergação da publicação do Edital de Homologação, por dia, a contar do 1º dia do mês subsequente ao daquele previsto para cumprimento	Por dia de ocorrência	4
2	Descumprir os prazos acordados ou negociados de qualquer fase do cronograma oficial de realização do concurso	Por dia de ocorrência	3
3	Deixar de colocar à disposição dos candidatos, a equipe de atendimento prevista no Termo de Referência, por dia de atraso	Por dia de ocorrência	2
4	Deixar de publicar no sítio eletrônico da Contratada quaisquer dos eventos elencados no Termo de Referência, por dia de atraso de cada evento	Por dia de atraso	1
5	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência, não previstos nesta tabela de glosas, por item e por ocorrência/dia	Por ocorrência	1

Data e Assinatura Fiscal do Contrato

Data e Assinatura da Contratada
