

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Fica estabelecido o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, conforme exigência da IN nº 5/2017, que tem o objetivo de medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 1.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago mensalmente.
 - 1.2.1. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada período para pagamento.
 - 1.2.2.
- 1.3 As situações abrangidas neste IMR referem-se à qualidade dos serviços de **INTERNET**.
- 1.4 A utilização deste IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 1.5 O IMR deverá ser aplicado após a aferição qualitativa/quantitativa dos serviços prestados, a qual poderá ser realizada por meio de instrumentos como planilha de controle dos serviços realizados e/ou relatório mensal de acompanhamento do contrato.

2. DOS PROCEDIMENTOS

- 2.1. O fiscal do contrato acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.
- 2.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o fiscal do contrato notificará a CONTRATADA para que está solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.
- 2.3. A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.
- 2.4. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o fiscal do contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido.
- 2.5. O termo de notificação será imediatamente apresentado à CONTRATADA, garantida a ampla defesa e o contraditório.
- 2.6. Havendo divergências, deverá a CONTRATADA registrar a sua versão dos fatos. O fiscal do contrato informará à CONTRATADA, mensalmente, o resultado da avaliação dos serviços.
- 2.7. A CONTRATADA emitirá nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base neste IMR e demais instrumentos de medição.

2.8. O fiscal do contrato juntará à fatura os termos de notificação produzidos no período para cada pagamento.

3. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

- 3.1. O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.
- 3.2. As pontuações definidas para ajuste de pagamento não isentarão a CONTRATADA das sanções previstas no Fluxo de Demandas, anexo ao Estudo Técnico Preliminar.
- 3.3. A pontuação será apurada considerando 3 níveis de gradação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação, a depender da ocorrência, visando à qualidade dos serviços prestados, conforme tabela abaixo:

TABELA 01 - INDICADOR	
Nº 01 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Garantir a prestação de serviços de forma adequada e com qualidade.
META A CUMPRIR	Serviço prestado com qualidade.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Avaliação direta do fiscal técnico do contrato por meio de notificação escrita
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Soma dos percentuais relativos aos graus das penalidades notificadas.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data da assinatura do contrato.
AJUSTE NO PAGAMENTO	a) Conforme a soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, o ajuste no pagamento da fatura não deve ultrapassar 25%. b) O ajuste no pagamento não prejudica a aplicação de penalidades previstas no edital, no contrato e na legislação vigente. c) Ocorrências cuja soma exceda 25% ou a reincidência de ajustes no pagamento superiores a 5% podem implicar em rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas no edital, no contrato e na legislação vigente.
OBSERVAÇÕES	Na notificação deverá constar a irregularidade cometida pela contratada, o número de horas/dias e a assinatura do preposto da empresa.

4. DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

4.1.A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

TABELA 2	
GRAU	PENALIDADE – DESCONTO SOBRE A FATURA MENSAL
1	0,2% sobre o valor da fatura
2	0,5% sobre o valor da fatura
3	1,0% sobre o valor da fatura

5. INDICADORES

5.1.Os indicadores, considerados para apuração da pontuação, terão como referência as condições e exigências estabelecidas no Fluxo de Demandas, anexo ao Estudo Técnico Preliminar para a prestação dos serviços, conforme tabela abaixo:

TABELA 3		
ITEM	DESCRIÇÃO DO INDICADOR DE AVALIAÇÃO	GRAU
1	Instalar os equipamentos até 15/04/2025 e deixar em pleno funcionamento até às 00hr de 16/04/2025. Penalidade contabilizada por dia de atraso	3
2	Iniciar a manutenção do serviço de internet após o prazo de 01 hora, contados a partir da abertura do chamado de manutenção Penalidade contabilizada por hora de atraso	1
3	Concluir a manutenção do serviço de internet após o prazo de 02 (duas) horas, contados a partir da abertura do chamado de manutenção. Penalidade contabilizada por hora de atraso	2
4	Substituir equipamento defeituoso após o prazo de 02 (duas) horas da identificação do defeito. Penalidade contabilizada por hora de atraso	2
5	Não informar previamente, 24 horas antes, a interrupção dos serviços para manutenção. (Manutenção programada/preventiva por decisão da Contratada). Penalidade contabilizada por ocorrência	3
6	Recusar-se a executar algum serviço que esteja previsto contratualmente. Penalidade contabilizada por ocorrência	3
7	Descumprir quaisquer itens do Aviso de Contratação, contrato e seus anexos. Penalidade contabilizada por ocorrência	2
8	Caso haja recorrência de Interrupções no serviço de Internet, superiores a uma hora, no mesmo período mensal da prestação do serviço. Penalidade contabilizada por hora de atraso	1

6. DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado à CONTRATADA após apuração do fiscal do contrato dos indicadores previstos na Tabela 3 deste IMR.

6.1.1. Cada fatura poderá sofrer ajustes de pagamento, considerando a pontuação atribuída às ocorrências previstas neste anexo.

6.2. O ajuste de pagamento incidirá sobre o valor devido na fatura mensal.