

## **ANEXO IV**

Processo Administrativo SEI nº 50622.000045/2026-82

### **1. DA DEFINIÇÃO**

1.1. 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.

1.2. A fiscalização do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, conforme modelo previsto no Termo de Referência, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

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

1.2.2. Deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demanda requerida para execução das atividades;

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

1.4. Durante a execução do objeto, o fiscal 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;

1.5. O fiscal 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 realizados;

1.6. 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;

1.7. 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;

1.8. É vedada a atribuição à contratada avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.5;

1.9. Ao final de cada período mensal, o fiscal 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 preços 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 dois indicadores de qualidade:

- I. prazo de atendimento;
- II. condições da caçamba.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos percentuais de ajustes de pagamento, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo, que demonstram também as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo.

2.3. O início da vigência de todos os indicadores será no início da prestação do serviço. Visando adaptação da Contratada ao modelo de gestão contratual, o IMR será aplicado desde o início da prestação dos serviços, porém sem efeitos financeiros no primeiro mês de execução dos serviços, mesmo que verificados níveis insatisfatórios de qualidade neste período. Essa regra não se aplica às eventuais prorrogações contratuais.

| <b>INDICADOR 1: PRAZO DE ATENDIMENTO</b> |                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalidade                               | Garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos para retirada, substituição ou disponibilização de caçamba, assegurando eficiência e continuidade do serviço.                                   |
| Meta a cumprir                           | Atender às solicitações de disponibilização e retirada de caçamba em até 24 (vinte e quatro) horas.                                                                                             |
| Grau de relevância                       | Alto                                                                                                                                                                                            |
| Instrumento de Medição                   | Controle formal das ordens de serviço, incluindo data e hora de recebimento e efetiva execução.                                                                                                 |
| Acompanhamento                           | Apuração mensal consolidada das ordens de serviço emitidas no período.                                                                                                                          |
| Periodicidade                            | Mensal                                                                                                                                                                                          |
| Cálculo                                  | PA (Prazo de Atendimento)<br><br>PA = Efetivo Atendimento – Marco Inicial<br><br>IPA (índice de prazo de atendimento)<br><br>$IPA = PA - 24 \text{ horas} - \text{horas não úteis excedentes.}$ |

|                              |                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                                                                                                                                                             |
| Faixa de Ajuste de Pagamento | IPA igual ou inferior a 4 - 100% do valor da fatura<br>IPA entre 5 a 8 - 90% do valor da fatura<br>IPA entre 9 a 12 - 80% do valor da fatura                                |
| Exemplo                      | Marco Inicial – 10/02 – 09h00<br>Efetivo Atendimento – 11/02 – 17h00<br>PA = 32 horas<br><br>IPA = 32 – 24 – 2 (12h às 14h)<br>IPA = 6<br>Faixa de pagamento: 90% da fatura |

| INDICADOR 2: CONDIÇÕES DA CAÇAMBA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalidade                        | Assegurar que as caçambas estacionárias disponibilizadas estejam em perfeitas condições de uso, segurança e higiene, evitando riscos ambientais e operacionais.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Meta a cumprir                    | 100% das caçambas disponibilizadas sem registro de não conformidade no período avaliado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Grau de relevância                | Alto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Instrumento de Medição            | Check-list de inspeção realizado pela fiscalização no momento da entrega, substituição ou retirada da caçamba, verificando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridade estrutural (sem furos ou deformações)</li> <li>• Ausência de vazamentos</li> <li>• Pintura e identificação visível</li> <li>• Sinalização adequada</li> <li>• Condições mínimas de higiene</li> <li>• Ausência de resíduos remanescentes externos</li> </ul> |
| Acompanhamento                    | Pessoalmente pela equipe de fiscalização                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Periodicidade                     | Mensal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Cálculo                           | Somatório da pontuação, onde cada inconformidade representa 1 ponto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Faixa de Ajuste de Pagamento      | Até 2 pontos – 100% da fatura;<br>Entre 3 a 6 pontos – 90% da fatura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### **3. APURAÇÃO CONSOLIDADA DO IMR PARA FINS DE DESCONTO NA FATURA MENSAL**

3.1. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela soma dos valores financeiros obtidos nos indicadores 1 e 2.

3.2. O preço mensal devido será calculado conforme fórmula abaixo:

**Preço devido na fatura mensal (com ajuste) = Preço da fatura mensal (sem ajuste) – Soma dos valores financeiros obtidos nos indicadores 1 e 2**