ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

1.3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

1.4. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. 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.

2.2. 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, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.5. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.6. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

3.1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

Serão dois módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

Indicador 1	
Quantidade de reclamações, falhas na prestação dos serviços	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir um atendimento adequado às demandas do órgão.
Itens a serem observados	1. Descumprimento de data e horário combinado, no início e fim da execução dos serviços; 2. Funcionários com trajes inadequados ou sem uniforme; 3. Funcionários sem Equipamento de Proteção Individual (EPI), com EPI inadequado ou desgastado; 4. Uso de ferramentas inadequadas; 5. Falta de limpeza ou organização do ambiente após a prestação dos serviços; 6. Funcionários que demonstram falta de respeito, paciência ou educação; 7. Falha em cumprir os termos acordados inicialmente, seja em relação ao escopo, qualidade ou resultados do serviço; 8. Prestadores de serviço que demonstram falta de conhecimento técnico necessário para a execução adequada do serviço; 9. Prestação de serviços sem as devidas licenças, certificações ou autorizações necessárias para a atividade; 10. Ausência de planos ou equipamentos adequados para lidar com emergências ou acidentes durante a prestação do serviço; 11. Desorganização no local de trabalho, afetando a eficiência e a segurança da prestação do serviço e tumultuando o setor de atendimento; 12. Falha em proteger as informações pessoais do conselho ou invasão de privacidade durante a prestação do serviço; 13. Atraso ou falha na entrega de relatórios e documentos atinentes à prestação dos serviços.
Meta a cumprir	Zero falhas ou reclamações, sendo permitido no máximo 01 falha/reclamação
Instrumento de medição	Formulário de Registro de Fato
Forma de acompanhamento	Relatório de registros de fatos
Periodicidade	Mensal

<table>
<tr><td>Mecanismo de Cálculo</td><td>Cada Registro de Fato considerado não justificado pelo Gestor /Fiscal do contrato valerá um ponto de demérito

Cada registro não justificado = 1

Registro com justificativa aceitável= 0</td></tr>
<tr><td>Início de Vigência</td><td>Data da assinatura do contrato.</td></tr>
<tr><td>Faixas de ajuste no pagamento</td><td>
<table>
<tr><th>Qtd de registro não justificados</th><th>% do valor a ser pago no mês</th></tr>
<tr><td>0 a 1</td><td>100</td></tr>
<tr><td>2 a 3</td><td>95</td></tr>
<tr><td>4 a 5</td><td>90</td></tr>
<tr><td>6 a 7</td><td>85</td></tr>
<tr><td>8 a 9</td><td>80</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Sanções</td><td>a. de 10 a 15 registros não justificados ao mês- 80% do valor a ser pago + multa de 10%;

b. Acima de 15 registros não justificados ao mês- 80% do valor a ser pago + multa de 15%+ rescisão contratual.</td></tr>
<tr><td>Observações</td><td>- Qualquer integrante do Município poderá realizar uma reclamação do serviço por meio do Formulário de Registro de Fato;
- A contratada por meio do Encarregado ou preposto, realizará a exposição de justificativas no mesmo Formulário;
- O Gestor ou Fiscal do contrato é o responsável por decidir se a falha/ reclamação apresenta justificativa que possa desconsiderar o registro.</td></tr>
</table>

Indicador 2	
Quantidade de reclamações, falhas no fornecimento dos materiais	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir materiais adequados às demandas do órgão.
Itens a serem observados	1. Atraso na entrega dos materiais; 2. Utilização de materiais ou peças inferiores que não atendem às normas de qualidade ou às expectativas; 3. Material sem a documentação adequada, como notas fiscais, certificados de qualidade ou manuais de instrução, conforme aplicável; 4. Atraso ou falha na entrega de relatórios e documentos relacionados aos materiais.
Meta a cumprir	Zero falhas ou reclamações, sendo permitido no máximo 01 falha/reclamação
Instrumento de medição	Formulário de Registro de Fato

<table>
<tr><td>Forma de acompanhamento</td><td>Relatório de registros de fatos</td></tr>
<tr><td>Periodicidade</td><td>Mensal</td></tr>
<tr><td>Mecanismo de Cálculo</td><td>Cada Registro de Fato considerado não justificado pelo Gestor /Fiscal do contrato valerá um ponto de demérito

Cada registro não justificado = 1

Registro com justificativa aceitável= 0</td></tr>
<tr><td>Início de Vigência</td><td>Data da assinatura do contrato.</td></tr>
<tr><td>Faixas de ajuste no pagamento</td><td>
<table>
<tr><th>Qtd de registro não justificados</th><th>% do valor a ser pago no mês</th></tr>
<tr><td>0 a 1</td><td>100</td></tr>
<tr><td>2 a 3</td><td>95</td></tr>
<tr><td>4 a 5</td><td>90</td></tr>
<tr><td>6 a 7</td><td>85</td></tr>
<tr><td>8 a 9</td><td>80</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Sanções</td><td>a. de 10 a 15 registros não justificados ao mês- 80% do valor a ser pago + multa de 10%;

b. Acima de 15 registros não justificados ao mês- 80% do valor a ser pago + multa de 15%+ rescisão contratual.</td></tr>
<tr><td>Observações</td><td>- Qualquer integrante do Município poderá realizar uma reclamação do serviço por meio do Formulário de Registro de Fato;
- A contratada por meio do Encarregado ou preposto, realizará a exposição de justificativas no mesmo Formulário;
- O Gestor ou Fiscal do contrato é o responsável por decidir se a falha/ reclamação apresenta justificativa que possa desconsiderar o registro.</td></tr>
</table>