

## Apêndice IV do Anexo I

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

#### 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. Fica estabelecido entre as partes Instrumento de Medição de Resultados – IMR, o qual tem por objetivo 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 no período avaliado;
- 1.3. As situações abrangidas pelo Instrumento de Medição de Resultados – IMR se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 1.4. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos da metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

#### 2. DOS PROCEDIMENTOS

- 2.1. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao profissional indicado pela CONTRATADA.
- 2.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o responsável da CONTRATADA para que esta 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 ao responsável da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.
- 2.6. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o responsável da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação.
- 2.7. Em até 5 (cinco) dias úteis, após a prestação do serviço, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação do serviço.
- 2.8. A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Instrumento de Medição de Resultados – IMR e juntará as Certidões Negativas de Débito Federais, Estadual e Municipal a fim de comprovar sua regularidade fiscal.
- 2.9. O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA a fatura para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados e a regularidade fiscal da CONTRATADA.

2.10. Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a esta os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para 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 ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela abaixo.

| OCORRÊNCIAS  | VALOR DA INFRAÇÃO |
|--|-------------------|
| <b>Ocorrências TIPO 01 = Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como:</b>  |                   |
| a) Não cumprimento das determinações formais ou instruções complementares do Fiscal do contrato;   | 01 ponto          |
| b) Não disponibilizar as formas de comunicação estipuladas pelo Termo de referência (Suporte técnico 0800/e-mail: 7x24, Plantão por telefone celular: 7x24);   | 01 ponto          |
| c) Negar-se a entregar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais e/ou documentos solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pela equipe da fiscalização e Gestão de Contrato, bem como as necessárias para execução do serviço; | 01 ponto          |
| d) Encaminhamento de forma desorganizada ou fora dos padrões acordados entre a fiscalização e a contratada.  | 01 ponto          |
| <b>Ocorrências TIPO 02 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como:</b>   |                   |
| a) Atendimento fora do prazo estipulado no Termo de Referência ou acordado com a fiscalização para realização do serviço de manutenção preventiva;   | 02 pontos         |
| b) Executar o serviço de forma diferente à especificada no Termo de Referência ou, quando aplicável, alinhado com a fiscalização;  | 02 pontos         |
| c) Atrasar a apresentação de relatórios técnicos, laudos e demais documentos, previstos no Termo de Referência;  | 02 pontos         |
| d) Recusar-se a fornecer materiais consumíveis para execução dos serviços.   | 02 pontos         |

**Ocorrências TIPO 03 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina ou o patrimônio da Instituição, tais como:**

|  |           |
|--|-----------|
| a) Recusar-se a executar o serviço, sem motivo justificado;  | 03 pontos |
| b) Não atendimento ao prazo estabelecido no Termo de Referência de até 08 (oito) horas, a partir da notificação por parte da CONTRATANTE, para manutenção corretiva;                             | 03 pontos |
| d) Destacar funcionário sem qualificação técnica para executar os serviços contratados pelo IFSC;  | 03 pontos |
| e) Não destinar adequadamente os resíduos gerados durante a execução dos serviços bem como infringir as regras constantes no termo de referência - Requisitos da contratação - sustentabilidade; | 03 pontos |
| e) Suspender ou interromper os serviços contratuais sem justificativa previstas, salvo em situações de caso fortuito e força maior;  | 03 pontos |
| f) Deixar de elaborar e entregar Laudo Técnico previsto na contratação;  | 03 pontos |
| g) Dano a equipamento por omissão, imprudência, imperícia ou intempestividade na atuação.  | 03 pontos |

### 3.3 DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

3.3.1 A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas a cada requisição de serviço, conforme tabela abaixo:

| PONTUAÇÃO | AJUSTE NO PAGAMENTO   |
|-----------|---|
| 02 pontos | Desconto de 2% sobre o valor total da prestação do serviço  |
| 03 pontos | Desconto de 5% sobre o valor total da prestação do serviço  |
| 04 pontos | Desconto de 8% sobre o valor total da prestação do serviço  |
| 05 pontos | Desconto de 10% sobre o valor total da prestação do serviço |
| 06 pontos | Desconto de 12% sobre o valor total da prestação do serviço |
| 07 pontos | Desconto de 15% sobre o valor total da prestação do serviço |

|                   |   |
|-------------------|---|
| 08 pontos         | Desconto de 18% sobre o valor total da prestação do serviço |
| 09 pontos ou mais | Desconto de 20% sobre o valor total da prestação do serviço |