

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

APRESENTAÇÃO

O CAU/SP acredita que a aplicação do IMR (Índice de Medição de Resultados) vai ao encontro das boas práticas administrativas adotadas pela iniciativa privada e administração pública, que visa a efetividade dos serviços ora contratados, contribuindo para maior eficiência e eficácia nas atividades realizadas pelos prestadores de serviços.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica estabelecido entre as partes Índice de Medição de Resultados - IMR, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada;

A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

As situações abrangidas pelo Índice 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;

A Contratante poderá alterar os procedimentos 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.

DOS PROCEDIMENTOS

O Fiscal do Contrato designado pela Contratante acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela Contratada.

Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da Contratada para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

A notificação quanto a existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

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;

O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da Contratada, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.

Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da Contratada registrar suas razões no próprio termo de notificação.

Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à Contratada o resultado da avaliação mensal do serviço.

A Contratada, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela Contratante os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços Terceirizados.

O Fiscal do Contrato, ao receber da Contratada as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os

encaminhará para pagamento.

DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

As ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela abaixo:

OCORRÊNCIAS	Valor da infração
<u>Ocorrências tipo 01</u> Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem em parte sua realização, tais como: a) atraso no cumprimento de obrigações relativas ao serviço e entregas contratadas; b) serviços executados de maneira relapsa ou descuidada; c) conduta inadequada; d) empregado sem uniforme, identificação, equipamento, máquina ou utensílio de uso obrigatório; e) atraso nos pagamentos de fornecedores, parceiros, terceiros envolvidos no projeto por parte da Contratada; f) não atendimento das solicitações do Contratante, previstas em contrato, dentro do prazo estipulado.	01 Ponto
<u>Ocorrências tipo 02</u> Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como: a) não cumprimento de obrigações relativas ao serviço após reiterada solicitação para fazê-lo; b) ausência de item obrigatoriamente fornecido pela contratada; c) ausência da prestação de serviços, por um dia, prejudicando as rotinas da Contratante.	02 pontos
<u>Ocorrências tipo 03</u> Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina ou a imagem da Instituição, tais como: a) prejuízo à imagem do CAU/SP e/ou do CAU/BR; b) conduta perigosa que ponha em risco a segurança de terceiros; c) ausência de material ou equipamento obrigatoriamente fornecido pela contratada; d) ausência da prestação de serviços, em período superior a um dia no mesmo mês, prejudicando as rotinas da Contratante.	03 pontos

Atingidos 6 pontos no mês ou 9 pontos no trimestre, será considerado descumprimento parcial do contrato.

DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

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

Pontuação	Ajuste no pagamento
2 pontos	Desconto de 5% sobre o valor total da fatura mensal
3 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal
4 pontos	Desconto de 12% sobre o valor total da fatura mensal
5 pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura mensal
6 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura mensal



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL FERNANDES DE AZEVEDO**, Supervisor(a) de Zeladoria e Manutenção Predial, em 18/03/2026, às 12:44 (horário de Brasília), conforme Decreto Nº 10.543, de 13/11/2020, que regulamenta o art. 5º da Lei Nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no portal do SEI CAU, endereço caubr.gov.br/seicau, utilizando o código CRC **D71BF220** e informando o identificador **0927541**.