ANEXO VII - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

GERENCIAMENTO DE MANUTENÇÃO

O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) será apurado diariamente e terá como referência o mês faturado, sendo que o instrumento de aferição consiste na "Relação de Ocorrências" abaixo consignada, a ser preenchida pelo fiscal titular ou substituto do contrato.

Os serviços objeto do Termo de Referência serão constantemente avaliados pelos representantes da CONTRATANTE, que assinarão as ocorrências na "Relação de Ocorrências", conforme modelo abaixo.

Os níveis de serviços apresentados neste IMR têm como função incluir critério de desempenho para os serviços descritos no objeto e demais itens deste Termo de Referência, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública.

A tabela constante deste IMR será a referência quanto ao percentual a ser aplicado sobre a fatura mensal apresentada pela CONTRATADA, sendo que em caso de haver descontos em função do não cumprimento do IMR, ainda poderá haver a aplicação das demais sanções contratuais previstas.

O relatório de ocorrências deverá ser levado ao conhecimento da CONTRATADA por meio de mensagem eletrônica, produzindo efeitos imediatos.

O primeiro mês de execução do contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela CONTRATADA.

Modelo de relação de ocorrências a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação dos serviços:

INDICADOR 1 – ADEQUAÇÃO DA TAXA ADMINISTRATIVA SECUNDÁRIA COBRADA DOS ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS	
Item	**Descrição**
Finalidade	1 - Garantir a realização dos serviços contratados por preço de mercado; 2 - Manter credenciados estabelecimentos que prestam serviços tempestivos e com qualidade.
Meta a cumprir	**100% das Notas Fiscais pagas pelo Contratante à Contratada repassadas aos credenciados com taxa administrativa secundária menor ou igual a taxa máxima permitida.**
Instrumento de Medição	Relatório de Taxa Administrativa Secundária cobrada dos estabelecimentos credenciados e prazo de repasse de pagamento.
Forma de Acompanhamento	Pelo Relatório de Taxa Administrativa Secundária cobrada dos credenciados e prazo de repasse de pagamento.
Periodicidade	Mensal, sobre as ordens de serviço pagas aos credenciados.
Mecanismo de Cálculo	1 - Cada ordem de serviço (OS) será avaliada individualmente quanto ao resultado da subtração de 6,00% (Taxa Administrativa Secundária Permitida) da Taxa Administrativa Secundária Praticada pela Contratada (TC – 6,00% = IMR). 2 – O valor da OS não inclui a Taxa Administrativa Primária praticada pela Contratada.
Início da Vigência	Início da execução dos serviços
Faixas de Ajuste no Pagamento	O ajuste de pagamento mensal obedecerá aos seguintes critérios: 1 - IMR igual a 0 não resultará em redução de pagamento. 2 - IMR maior do que 0 resultará na redução de pagamento correspondente ao produto do valor da OS pelo valor do IMR (V x IMR). Ex: Caso a taxa administrativa secundária cobrada pela Contratada em relação a uma ordem de serviço de valor de R$100,00 seja de 10%. O valor do IMR será 4 (10% - 6%) e a redução de pagamento será de 4/100 x (R$100,00) = R$ 4,00.

INDICADOR 2 – ADEQUAÇÃO DO PRAZO DE REPASSE DE PAGAMENTO AOS CREDENCIADOS	
Item	**Descrição**
Finalidade	1 - Garantir a realização dos serviços contratados por preço de mercado; 2 - Manter credenciados estabelecimentos que prestam serviços tempestivos e com qualidade.
Meta a cumprir	**100% das Notas Fiscais pagas pelo Contratante à Contratada repassadas aos credenciados em até 10 dias corridos, contados da data de emissão da ordem bancária de pagamento.**
Instrumento de Medição	Pelo sistema e relatórios da Contratada.
Forma de Acompanhamento	Pelo Relatório de Taxa Administrativa Secundária cobrada dos credenciados e prazo de repasse de pagamento.
Periodicidade	Mensal, sobre as ordens de serviço pagas aos credenciados.
Mecanismo de Cálculo	1 - Cada Ordem de Serviço (OS) será avaliada individualmente quanto ao resultado da subtração de 10 (do Prazo de Repasse de Pagamento Máximo Permitido) do Prazo de Repasse de Pagamento Praticado pela Contratada (PC - 10 = IMR) 2 - V = valor do abastecimento 3 - O valor da OS não inclui a Taxa Administrativa Primária (taxa paga pelo Contratante à Contratada)
Início da Vigência	Início da execução dos serviços.
Faixas de Ajuste no Pagamento	O ajuste de pagamento mensal obedecerá os seguintes critérios: 1 - IMR igual a 0 não resultará em redução de pagamento. 2 - IMR maior que 0 resultará em redução de pagamento correspondente a 0,5% do valor da OS para cada dia de atraso no repasse ao credenciado, calculada pela seguinte fórmula: V x IMR x 0,5%. Ex.: para uma OS no valor de R$ 100,00 cujo repasse tenha ocorrido em 45 dias após a emissão da ordem bancária de pagamento da Contratante à Contratada, ou seja, 35 dias após o prazo de 10 dias corridos fixado contratualmente (IMR = 45 - 10), a redução de pagamento corresponderá a R$ 100,00 x 35 x 0,5% = R$ 17,50.

INDICADOR 3 – PARTICIPAÇÃO EFETIVA DOS ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS NAS COTAÇÕES	
Item	**Descrição**
Finalidade	1 - Garantir a realização dos serviços contratados por preço de mercado; 2 - Manter credenciados estabelecimentos que prestam serviços tempestivos e com qualidade.
Meta a Cumprir	**Mínimo de 3 estabelecimentos contratados participando efetivamente das cotações.**
Instrumento de Medição	Sistema e relatórios da Contratada.
Forma de Acompanhamento	Pelo sistema e relatórios da Contratada.
Periodicidade	Diária/Mensal
Mecanismo de Cálculo	1 - Cada OS lançada no sistema da Contratada que não alcance pelo menos 3 estabelecimentos cadastrados participando efetivamente da cotação será avaliada quanto a sua inclusão no faturamento. 2 - IMR será o número de OS 's lançadas no sistema da Contratada que não alcancem pelo menos 3 estabelecimentos cadastrados participando efetivamente da cotação, dentro do período de faturamento. 3 – O valor da OS não inclui a Taxa Administrativa Primária praticada pela Contratada.
Início da Vigência	Início da execução dos serviços
Faixas de Ajuste no Pagamento	O ajuste de pagamento mensal seguirá os seguintes critérios: 1 - IMR igual a 0 não resultará em redução de pagamento por este IMR; 2 - IMR maior que 0 e menor ou igual a 5 resultará em redução de pagamento correspondente a 2% do valor de cada OS lançada no sistema da Contratada que não cumprir a meta deste indicador;

	3 - IMR maior que 5 e menor ou igual a 10 resultará em redução de pagamento correspondente a 5% do valor de cada OS lançada no sistema da Contratada que não cumprir a meta deste indicador; 4 - IMR maior que 10 resultará em redução de pagamento correspondente a 10% do valor de cada OS lançada no sistema da Contratada que não cumprir a meta deste indicador.

INDICADOR 4 – ATENDIMENTO DOS PRAZOS CONTRATUAIS	
Item	**Descrição**
Finalidade	1 - Garantir a observância dos prazos definidos na contratação; 2 – Atender de forma tempestiva os objetivos definidos na contratação.
Meta a Cumprir	**Todos os prazos contratuais atendidos.**
Instrumento de Medição	Verificação diária/mensal dos fiscais setoriais e/ou técnicos do contrato, auxiliado pela avaliação mensal dos serviços prestados.
Forma de Acompanhamento	Verificação diária/mensal dos fiscais setoriais e/ou técnicos do contrato, auxiliado pela avaliação mensal dos serviços prestados.
Periodicidade	Diária/Mensal
Mecanismo de Cálculo	1 – Cada ocorrência em que a Contratada deixe de prestar esclarecimentos e tomar providências devidas nos prazos estabelecidos na contratação será avaliada quanto à inclusão no faturamento. 2 – O IMR será o número de ocorrências descritas no item anterior dentro de um período de faturamento.
Início da Vigência	Início da execução dos serviços.
Faixas de Ajuste de Pagamento	O ajuste de pagamento mensal seguirá os seguintes critérios: 1 - IMR igual a 0 não resultará em redução de pagamento. 2 - IMR maior que 0 e menor ou igual a 5 resultará em redução de pagamento correspondente a 2% do valor total das despesas de manutenção realizadas no período de faturamento; 3 - IMR maior que 5 e menor ou igual a 10 resultará em redução de pagamento correspondente a 5% do valor total das despesas de manutenção realizadas no período de faturamento; 4 - IMR maior que 10 resultará em redução de pagamento correspondente a 10% do valor total das despesas de manutenção realizadas no período de faturamento.