

ANEXO VI

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. Disposições gerais

- 1.1. Fica instituído, como parte integrante do contrato celebrado, o instrumento de medição de resultados, 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 pelo Fiscal por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago no período avaliado;
- 1.3. As situações abrangidas pelo presente instrumento 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 metodológicos 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.
- 1.5. A medição dos resultados considerará os seguintes requisitos:
 - 1.5.1. Definição: INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR – mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;
 - 1.5.2. Objetivo a atingir: obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato;
 - 1.5.3. Forma de avaliação: definição das situações (indicadores) que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de correspondência, de 1 a 5, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas de 0,5% a 2,0% do valor do contrato;
 - 1.5.4. Apuração: ao final do período de apuração, o gestor do contrato preencherá, na planilha de cálculo, o índice global e a encaminhará ao preposto da contratada para conhecimento do valor a ser recebido, ajustado ao cumprimento das metas deste acordo e adoção das medidas recomendadas, quando houver;
 - 1.5.5. Sanções: quando o percentual do somatório das glosas for superior a 30% (trinta por cento) do valor total do serviço, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará a abertura de procedimento de aplicação de penalidades.

2. Dos Procedimentos

- 2.1. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

- 2.2. Verificando a existência de falhas na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos, no prazo indicado.
- 2.3. A notificação quanto à existência de falhas na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.
- 2.4. Constatando falhas passíveis 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 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.
- 2.6. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação ou outro meio formal de comunicação, sendo que as razões para aplicação da dedução ou não, após análise, será de competência do Gestor de Contratos da Contratante, o qual oficiará a contratada, dos valores a serem deduzidos no período.
- 2.7. Caso seja atribuída alguma dedução, a CONTRATADA emitirá fatura relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

Tabela 1 – Pontuação e porcentagem de incidência

Grau	% sobre o valor de medição
1	0,50
2	0,75
3	1,00
4	1,50
5	2,00

Tabela 2 – Requisitos de qualidade do serviço IMR

1	REQUISITOS DE PRAZO	GRAU
1.1	Deixar de agendar / comunicar / acordar junto ao gestor do contrato os horários das atividades de descupinização/desratização/desinsetização.	2
1.2	Não respeitar o horário de realização dos serviços.	2
1.3	Não cumprir o prazo de 02 (dois) dias úteis, a partir da comunicação do problema, para responder, por meio do envio de equipe técnica ao local da prestação dos serviços, às chamadas de manutenção.	2
1.4	Não realizar e/ou não comparecer a quaisquer chamados de manutenção.	5
2	REQUISITOS DE PESSOAL	GRAU
2.1	Não fornecer ao CONTRATANTE os números de telefones celulares do(s) responsável(eis) técnico(s).	3

2.2	Apresentação de qualquer membro da equipe de trabalho da CONTRATADA não uniformizado e nem portando documento de identificação.	1
2.3	Não qualificação dos profissionais alocados para a prestação dos serviços.	5
2.4	Não utilização por qualquer membro da equipe de trabalho dos Equipamentos de Proteção Individual - EPI, bem como não observação da conduta adequada na utilização dos materiais, ferramentas e equipamentos, objetivando a correta execução dos serviços.	3
3	REQUISITOS GERAIS	GRAU
3.1	Não apresentar a Nota Fiscal/Fatura devidamente preenchida, quando for o caso, assinado pelo respectivo responsável técnico.	3
3.2	Prestar os serviços em desacordo com a legislação e normas ambientais aplicáveis.	5

Tabela 3 – Planilha de Cálculo

Grau	1	2	3	4	5
Ocorrências (A)	0	0	0	0	0
% Desconto (B)	0,50	0,75	1,00	1,50	2,00
Final (C) = (A) X (B)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Soma dos Descontos	0,00				
% Desconto Total no Valor Mensal da Medição	0,00				