

ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Fica estabelecido o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, que tem o objetivo de 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 pelos serviços prestados.
- 1.3. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada pagamento.

2. DOS PROCEDIMENTOS

- 2.1. O gestor/fiscal do contrato acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.
- 2.2. Serão considerados para subsidiar o gestor/fiscal do contrato os relatos encaminhados por funcionários, colaboradores e demais usuários da Administração Central e Dependências da NAV Brasil, através de e-mail e outros canais de comunicação.
- 2.3. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o fiscal do contrato notificará a CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.
- 2.4. 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.
- 2.5. Constatando a 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 e encaminhará à autoridade competente para as providências necessárias.
- 2.6. O termo de notificação será imediatamente apresentado à CONTRATADA, garantida a ampla defesa e o contraditório.
- 2.7. Havendo divergências, deverá a CONTRATADA registrar a sua versão dos fatos.
- 2.8. Previamente a apresentação da Nota Fiscal, para ateste e pagamento, o fiscal do contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação do serviço e se há algum valor a ser descontado.
- 2.9. A CONTRATADA emitirá Nota Fiscal com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base neste IMR e após autorização do Fiscal.
- 2.10. O fiscal do contrato juntará à Nota Fiscal os termos de notificação produzidos no período para cada 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 pontuações definidas, para ajuste de pagamento, não isentarão a CONTRATADA das sanções previstas no Termo de Referência ou no Termo de Contrato.
- 3.3. A pontuação será apurada considerando 3 níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível, uma pontuação, a depender do impacto da ocorrência, conforme tabela abaixo:

(I) INDICADORES		
Item	Descrição	
Finalidade	Execução dos serviços descritos no Sistema de Registro de Preços.	
Meta a cumprir	100% dos serviços executados, em conformidade com as especificações contidas no Termo de Referência e Termo de Contrato, adequados à perspectiva da administração e suas dependências, com qualidade no serviço.	
Instrumento de Medição	Planilha de controle dos serviços executados.	
Forma de acompanhamento	A fiscalização técnica do contrato acompanhará o cumprimento das atividades de execução do serviço, conforme a perspectiva da Administração e posterior lançamento dos resultados na Planilha de Medição.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de cálculo	O número de ocorrências refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, glosa, pelo não atingimento.	
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.	
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme faixas de ajuste de pagamento (item II)	
Mês de Referência:		
Item	Descrição	Qtd Ocorrências
1	Deixar de atender ou descumprir prazos de atendimento, conforme Termo de Referência	
2	Execução dos serviços por funcionários incapacitados	
3	Ocorrência de atrasos que prejudicam as atividades, posturas inadequadas, desrespeito aos funcionários e agressividade no trato com os colegas e com o Fiscal	
4	Permitir a presença de empregado com identificação ilegível ou inexistente.	
5	Deixar de fornecer, fornecer em partes ou fornecer EPI'S incorretos	
6	Deixar de realizar as atividades de acordo com a produtividade e padrão previstos.	
7	Falta de uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI'S) pelos funcionários da contratada.	
8	Não cumprimento total ou parcial de determinações e/ou notificação do Contratante pela Contratada.	
9	Deixar de entregar documentação obrigatória completa ou entregá-la em data posterior à estipulada em contrato.	

10	Deixar de apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e demais relatórios indispensáveis à fiscalização do Contrato no prazo estipulado em contrato.	
11	Deixar de cumprir quaisquer dos demais itens ou obrigações do edital e de seus anexos não previstos nesta tabela, inclusive os previstos no Termo de Referência (Das Obrigações da Contratada).	
12	Qualidade e quantidades dos materiais e equipamentos empregados nos serviços.	

(II) FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

2.1 As ocorrências devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

2.1.1 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das ocorrências obtidas para cada indicador, conforme a seguinte fórmula: Ocorrências "Indicador 1" + Ocorrências "Indicador 2" + Ocorrências "Indicador 3" + Ocorrências "Indicador 4" + Ocorrências "Indicador 5".

2.2 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela incidência de ocorrências totais do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de Pontuação	Pagamento Devido	Fator de Ajuste
0 a 4 ocorrências	100% do valor previsto	1,00
5 a 8 ocorrências	95% do valor previsto	0,95
9 a 12 ocorrências	90% do valor previsto	0,90
13 a 15 ocorrências	85% do valor previsto	0,85
Acima de 15 ocorrências	80% do valor previsto	0,80
Valor Mensal do Contrato		R\$
Ocorrências		0
Valor devido na fatura mensal = (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço).		R\$

Em caso de reincidência consecutivas de ocorrências em qualquer indicador: multa de 0,10% sobre o total da Nota Fiscal + faixa de ajuste pertinente.

A avaliação acima de 15 ocorrências por três vezes poderá motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.

Observações: