

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS - IMR

O IMR – Índice de Mensuração dos Resultados, é o documento que irá aferir o atingimento das metas da empresa contratada para a prestação dos serviços durante a vigência do contrato.

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de **cinco indicadores** de qualidade:

- INDICADOR 1 – ENTREGA DOS PROJETOS CONFORME CRONOGRAMA ESTABELECIDO
- INDICADOR 2 – ENTREGA ADEQUADA DOS PROJETOS E DOCUMENTOS EXIGIDOS
- INDICADOR 3 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE
- INDICADOR 4 – ADEQUABILIDADE DE FORNECIMENTO E USO DE EQUIPAMENTO DE SEGURANÇA (EPI'S e EPC's)
- INDICADOR 5 – CUMPRIMENTO GERAL DAS ETAPAS E SUBETAPAS DE CRONOGRAMA DE OBRA

Os indicadores são analisados conforme detalhamento nesse instrumento, mas também vinculados às exigências do edital e normas técnicas pertinentes.

Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em **valores entre 0 (zero) e 50 (cinquenta)**, correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

<b>INDICADOR 1 – ENTREGA DOS PROJETOS CONFORME CRONOGRAMA ESTABELECIDO</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Cumprir os prazos estabelecidos.

Meta a cumprir	Realizar a entrega dos projetos conforme cronograma estabelecido
Instrumento de medição	Contato e envio via e-mail ou presencial (conforme necessidade de cada etapa)
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Conforme cronograma
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de dias contados com tempo superior à meta.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos 1 ou mais com atraso = 0 Pontos
Observações	
<b>INDICADOR 2 – ENTREGA ADEQUADA DOS PROJETOS E DOCUMENTOS EXIGIDOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir o nível de qualidade previsto na execução dos projetos constante no termo de referência.
Meta a cumprir	Atendimento dos requisitos previsto neste Termo de Referência

Instrumento de medição	Contato e envio via e-mail ou presencial (conforme necessidade de cada etapa)
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo gestor/fiscal do contrato através de análise na entrega
Periodicidade	Conforme cronograma
Mecanismo de Cálculo	Atribuição de pontuação para cada entrega
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Todos itens seguidos = 10 Pontos</p> <p>Até 2 itens não seguidos = 8 Pontos</p> <p>Até 4 itens não seguidos = 6 Pontos</p> <p>Até 6 itens não seguidos = 4 Pontos</p> <p>Até 8 itens não seguidos atraso = 2 Pontos</p> <p>Mais de 8 itens não seguidos = 0 Pontos</p>
<b>INDICADOR 3 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento no tempo de resposta da contratada à contratante (comunicação).
Meta a cumprir	Responde informando providências até o fim do dia útil posterior à solicitação. Em caso de solicitações urgentes, em até 2hs

Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências (tempo de resposta a partir da formalização).
Forma de acompanhamento	Por gestor/fiscal do contrato através de e-mails e relatórios de ocorrências.
Periodicidade	Por evento/comunicação da contratante à contratada. Mensuração Mensal (por medição)
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com o tempo de resposta superior à meta.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Ausência de atrasos = 10 Pontos</p> <p>Até 1 resposta em atraso = 8 Pontos</p> <p>Até 2 respostas em atraso = 6 Pontos</p> <p>Até 3 respostas em atraso = 4 Pontos</p> <p>Até 4 respostas em atraso = 2 Pontos</p> <p>Mais de 4 respostas em atraso = 0 Pontos</p>
<b>INDICADOR 4 – ADEQUABILIDADE DE FORNECIMENTO E USO DE EQUIPAMENTO DE SEGURANÇA (EPI'S e EPC's)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento das normas de segurança com o uso correto de equipamentos dessa finalidade (EPI e EPC).
Meta a cumprir	Adequação constante de EPC's e sinalização de segurança, em pleno funcionamento. Ter todos os funcionários com EPI's adequados.

Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências (vistorias de fiscalização ou verificação e comunicação de outros servidores à fiscalização).
Forma de acompanhamento	Por gestor/fiscal do contrato através de acompanhamento de obras e comunicação formal à empresa.
Periodicidade	Verificação Diária. Registro e aferição da pontuação, com eventuais descontos, por medição mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de medição.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço (etapas de execução de obra)
Faixas de ajuste no pagamento	Ausência de ocorrências = 10 Pontos Até 1 ocorrência = 8 Pontos Até 2 ocorrências = 5 Pontos Até 3 ocorrências = 2 Pontos Mais de 3 ocorrências = 0 Pontos
<b>INDICADOR 5 – CUMPRIMENTO GERAL DAS ETAPAS E SUBETAPAS DE CRONOGRAMA DE OBRA</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Cumprir os prazos estabelecidos. Para cada etapa de obra
Meta a cumprir	Realizar a entrega das etapas e serviços conforme cronograma estabelecido

Instrumento de medição	Aferição comparativa do cronograma previsto x realizado a cada medição. Análise de eventuais justificativas apresentadas.
Forma de acompanhamento	Por gestor/fiscal do contrato através verificação dos serviços e das medições (documentação)
Periodicidade	Mensuração Mensal (por medição).
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências (atrasos por etapa/sub etapa) registradas no período de medição.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço (etapas de execução de obra)
Faixas de ajuste no pagamento	Ausência de ocorrências = 10 Pontos Até 1 ocorrência = 7 Pontos Até 2 ocorrências = 4 Pontos Mais de 2 ocorrências = 0 Pontos

#### **METODOLOGIA DE CÁLCULO - FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO**

- a) As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- b) A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 50 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"} + \text{Pontos "Indicador 5"}$$

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de Ajuste de nível de serviço (sobre valor total da medição)</b>
---	-------------------------	---

50 pontos	100% do valor previsto	1,00
45 a 49 pontos	99% do valor previsto	0,99
40 a 44 pontos	98% do valor previsto	0,98
35 a 39 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 25 a 34 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 20 a 24 pontos	92,5% do valor previsto	0,925
De 15 a 19 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 15 pontos	88% do valor previsto mais multa	0,88 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

***Valor devido por medição = [(Valor medido) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]***

1. A aplicação de IMR não impede que, em paralelo, haja a aplicação de outras penalidades e sanções previstas em edital, caso o fiscal julgue necessário, de acordo com a gravidade dos fatos. Sanções e IMR podem ser aplicados cumulativamente.
2. A avaliação abaixo de 20 pontos por três vezes, poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo de aplicação das penalidades administrativas.