



ANEXO VI
ÍSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, o CONTRATANTE poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

2. CONDIÇÕES GERAIS

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do Contrato, cabendo ao Gestor ou Fiscal Técnico do Contrato avaliar a execução dos serviços prestados em cada Ordem de Serviço emitida.

Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS

A avaliação se dará conforme aplicação das tabelas abaixo:

TABELA I:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1,0 % sobre o valor total da Ordem de Serviço
2	2,0 % sobre o valor total da Ordem de Serviço
3	5,0 % sobre o valor total da Ordem de Serviço



TABELA II:

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	Não encaminhar pedido de liberação de acesso no prazo definido na contratação;	1	Por ocorrência
2	Não iniciar a execução da Ordem de Serviço na data estabelecida pela CONTRATANTE, sem justificativa aceita pelos gestores do contrato;	3	Por ocorrência
3	Iniciar a execução da Ordem de Serviço com atraso superior a 30 (trinta) minutos em relação ao horário estabelecido pela CONTRATANTE, sem justificativa aceita pelos gestores do contrato;	2	Por hora de atraso
4	Não apresentar a documentação de toda equipe ao se apresentar para a realização da OS;	1	Por ocorrência
5	Agendar ou alterar datas e horários de mudanças diretamente com o Foro ou qualquer unidade do CONTRATANTE, sem autorização do Departamento de Operação Predial (DOP);	3	Por ocorrência
6	Executar os serviços com quantitativo de mão de obra inferior ao mínimo previsto no Anexo de Equipe Mínima da contratação e/ou inferior ao definido pelos gestores do contrato;	3	Por dia
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços previstos;	3	Por dia
8	Destruir ou danificar bens do CONTRATANTE, por culpa, negligência ou imprudência, durante a execução da OS;	3	Por ocorrência
9	Apresentar-se sem veículo ou com veículo inadequado, quando solicitado para a execução OS;	3	Por ocorrência
10	Apresentar-se sem materiais (cobertores) para a realização da movimentação	3	Por ocorrência
11	Apresentar-se sem ferramentas adequadas para a execução OS;	3	Por ocorrência
12	Não disponibilizar à equipe, no dia da execução da mudança, a respectiva Ordem de Serviço e os projetos/layouts encaminhados pelo CONTRATANTE, quando houver;	3	Por ocorrência
13	Não cumprir com as regras de segurança e utilização de EPI durante a execução da OS;	3	Por ocorrência
14	Não encaminhar Relatório de Movimentação Patrimonial;	3	Por ocorrência
15	Utilizar as dependências do CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato;	3	Por ocorrência
16	Permitir situação que possa causar ou cause danos físico e/ou lesão corporal a pessoas durante a execução da Ordem de Serviço;	3	Por ocorrência

O somatório dos descontos aplicados a uma Ordem de Serviço fica limitado a 30% do valor da respectiva OS. Caberá ao GESTOR do contrato observar e aplicar o cumprimento deste Acordo de Níveis de Serviços.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

4. DA INEXECUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO OBJETO

Além dos descontos eventualmente aplicados às Ordens de Serviço avaliadas nos termos deste IMR, a CONTRATADA permanece sujeita às penalidades previstas no contrato.