

## **Anexo V – Instrumento de Medição de Resultado (IMR)**

**1** – A verificação do resultado da prestação do serviço será realizada com base no Instrumento de Medição de Resultados – IMR.

**2** – Assim, os itens a serem avaliados são os constantes na Tabela de Itens Avaliados. Para tanto, os preços estabelecidos no Contrato para a realização dos serviços, se referem à execução com a máxima qualidade. A execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado.

**3** – Tais ajustes visam a assegurar ao CONTRATANTE e à CONTRATADA o recebimento dos serviços, mesmo diante de eventuais falhas em sua execução.

**4** – No período mensal o fiscal do contrato avaliará constantemente os serviços prestados, visando evitar a perda no nível de qualidade, promovendo o registro das ocorrências verificadas, e adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, podendo, inclusive, intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar desconformidade contínua na prestação do serviço.

**5** – O fiscal do contrato preencherá as ocorrências na Tabela de Itens Avaliados, a qual apresentará o percentual a ser descontado do faturamento. A Tabela de Itens Avaliados deverá ser apresentada à Contratada até o quinto dia útil do mês seguinte ao da prestação do servidor, que conterà, no mínimo:

- a) Número do PAD contratual que deu origem ao contrato;
- b) Número do Contrato;
- c) Partes contratuais;
- d) Síntese do objeto;
- e) Relação de falhas; e
- f) Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

**6** – O IMR poderá compreender a mensuração dos seguintes aspectos:

- a) Resultados alcançados em relação ao Contratado, verificação dos prazos de execução e qualidade demandada;
- b) Recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
- c) Adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- d) Cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato;

**7** – Após a apresentação à Contratada das anotações que compõem o IMR, com possíveis ocorrências e descontos, se houver, a mesma poderá apresentar justificativa do serviço com menor nível de conformidade no prazo de 5 (cinco) dias

após do recebimento, sendo que neste caso só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

**8** – Havendo impugnação ao relatório apresentado, o Contratante avaliará o mesmo, podendo promover diligências, ou apresentar a avaliação final da impugnação com indicação do efetivo valor devido.

**9** – Caso a avaliação da impugnação não seja concluída até o dia 10º (décimo) dia útil do mês de sua apresentação, considerar-se-á, para efeito de emissão da Nota Fiscal para pagamento, o valor apontado originalmente pelo Contratante.

**10** – A Contratada deverá apresentar a Nota Fiscal contendo os valores apontados pelo Contratante, conforme item anterior, entre 10º (décimo) e 15º (décimo quinto) dia útil do mês seguinte ao trabalhado.

**11** – Caso o resultado da avaliação da impugnação, posteriormente obtido, contemple ajuste de valor em favor da Contratada, esta poderá emitir Nota Fiscal complementar e apresentar ao CONTRATANTE, para pagamento das diferenças.

**12** – Abaixo segue o IMR com a Tabela de Itens Avaliados:

# **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

Contrato nº	Processo Contratual nº:
Empresa Contratada:	Processo Financeiro nº:

<i>Período de Avaliação: MÊS/ANO</i>						
ITEM	META A CUMPRIR	INCIDÊNCIA	MEDIÇÃO	GRAU	OCORRÊNCIAS	TOTAL A DESCONTAR
1	Não realizar os atendimentos nos prazos estabelecido no contrato	Por ocorrência	Por meio dos relatórios disponibilizados no sistema da contratada, entre o momento do chamado e o efetivo atendimento	1		0,00%
2	Não disponibilizar veículos de acordo com as características solicitadas em contrato	Por ocorrência	Por meio do registro efetuado pela gestão contratual a partir da constatação do gestor, ou a partir de informações dos usuários.	2		0,00%
3	Má avaliação dos usuários (com qualidade abaixo de 60%, ou, a depender do aplicativo, entre uma ou duas estrelas). Considerando ser por ocorrência, cada chamado com avaliação negativa será considerada uma ocorrência.	Por ocorrência	Por meio dos relatórios disponibilizados no sistema da contratada, contendo a relação dos chamados e a avaliação	2		0,00%
4	Indisponibilidade dos serviços, decorrentes de motivos que a Contratada tenha dado causa, tais como: sistema de solicitação indisponível, indisponibilidade de taxistas no momento da solicitação pelo usuário credenciado	Por ocorrência	Por meio do registro efetuado pela gestão contratual a partir da constatação do gestor, ou a partir de informações dos usuários.	3		0,00%
<b>TOTAL A DESCONTAR DA NOTA FISCAL</b>						<b>0,00%</b>

<b>VALOR DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	<b>R\$ 0,00</b>
<b>VALOR A DESCONTAR</b>	<b>R\$ 0,00</b>
<b>VALOR A SER FATURADO</b>	<b>R\$ 0,00</b>

**13** – As ocorrências apuradas deverão ser anotadas na Tabela de Itens Avaliados, na coluna “Ocorrências”.

**14** – A depender do grau de cada infração, poderão ser descontados os seguintes percentuais:

<b>GRAU</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>INCIDÊNCIA</b>
1	0,25% - Por ocorrência	Valor da Documento fiscal
2	0,50% - Por ocorrência	Valor da Documento fiscal
3	1,00% - Por ocorrência	Valor da Documento fiscal

**15** – Caso o percentual a ser descontado das ocorrências no mês for superior a 20% ou, quando houver 03 (três) apontamentos, consecutivos ou intermitentes, para o mesmo item no período de 12 (doze) meses, além do desconto, poderá ser aberto processo administrativo visando à aplicação das sanções previstas em contrato.