

ANEXO III
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

PAD n.	1275/2024
Contrato n.	
Contratada:	
Objeto:	Solução de registro eletrônico de ponto.

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1.** Este documento é um instrumento ágil e objetivo de avaliação, o qual define, em bases compreensíveis, tangíveis, observáveis e comprováveis, o compromisso de qualidade da prestação do serviço firmado e respectivas adequações de pagamento.
- 1.2.** Este anexo é parte indissociável do Contrato.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1.** Os serviços prestados pela Contratada serão avaliados por meio de 3 (três) indicadores de qualidade:
- 1 – Tempo de resposta aos chamados;**
- 2 – Disponibilidade;**
- 3 – Cumprimento, pela Contratada, dos prazos contratuais;**
- 2.2.** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.3.** A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- 2.3.1.** Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa deverá cumprir com suas obrigações contratuais, atingindo os níveis mínimos de qualidade estabelecidos.
- 2.4.** Os pagamentos serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no presente instrumento, observada a taxa de tolerância definida.
- 2.4.1.** As ocorrências registradas nos primeiros 10 (dez) dias após o início da vigência contratual e que não causarem prejuízos às atividades poderão ser objeto apenas de notificação.
- 2.5.** Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, o TRE-PR poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato, com abertura de processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa.

- 2.6.** Para consecução dos objetivos, deverão ser adotadas as tabelas abaixo, que apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação da qualidade.

Indicador 1 – Tempo de resposta aos chamados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de tempo de atendimento.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência.
Instrumento de medição	Relatório dos sistemas, constatação formal da ocorrência ou reclamação confirmada de usuário.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento deverá ser preferencialmente automatizado. Em não sendo ainda possível, o acompanhamento será pessoal, pelo setor responsável pela gestão e/ou fiscalização contratual, que deverá registrar a ocorrência em controle próprio e/ou no sistema ContratosGOV e/ou no sistema Cherwell e/ou outro sistema próprio utilizado.
Periodicidade	Diária, semanal e/ou mensal, conforme rotinas da área gestora/fiscal.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior ao estabelecido no termo de referência para os respectivos incidentes.
Início da Vigência	A partir do início da operação assistida.
Faixa de ajuste de pagamento:	<p>Sem ocorrências: 30 pontos</p> <p>1 a 2 ocorrências de resposta com atraso ou insatisfatória: 30 pontos</p> <p>3 a 4 ocorrências de respostas com atraso ou insatisfatória: 25 pontos</p> <p>5 a 6 ocorrências de respostas com atraso ou insatisfatória: 20 pontos</p> <p>7 a 8 ocorrências de respostas com atraso ou insatisfatória: 15 pontos</p> <p>9 a 10 ocorrências de respostas com atraso: 10 pontos</p> <p>11 a 12 ocorrências de respostas com atraso: 5 pontos</p> <p>13 ou mais ocorrências de respostas com atraso: 0 pontos</p>
Descontos/Glosas e Sanções	<p>Conforme contrato.</p> <p>O IMR não restringe nem prejudica a aplicação dos descontos/glosas e sanções previstas no Edital de Licitação e seus anexos.</p>
Observações	<p>O desconto na fatura referente a este indicador é cumulativo, inclusive com os demais descontos referentes aos outros indicadores presentes neste IMR.</p> <p>A equipe de gestão/fiscalização deverá informar a Contratada sempre que houver ocorrências.</p> <p>O que se busca com esse indicador é manter o nível mínimo de qualidade firmada para os serviços contratados, obtendo-se ciência e comprometimento da Contratada e engajamento de seus profissionais quanto à resolução das demandas levantadas pelo TRE-</p>

	PR o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em tempo maior.
--	---

Indicador 2 – Disponibilidade da funcionalidade de marcação	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de indisponibilidade com prejuízo aos serviços.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Relatório dos sistemas, constatação formal da ocorrência ou reclamação confirmada de usuário.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento deverá ser preferencialmente automatizado. Em não sendo ainda possível, o acompanhamento será pessoal, pelo setor responsável pela gestão e/ou fiscalização contratual, que deverá registrar a ocorrência e o respectivo horário/período em controle próprio e/ou no sistema ContratosGOV e/ou no sistema Cherwell, ou outro sistema próprio utilizado.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas de indisponibilidade da funcionalidade de marcação com prejuízo aos serviços .
Início da Vigência	A contar de 3 (três) dias da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste do pagamento	Sem ocorrências: 40 pontos 1 ocorrência: 40 pontos 2 ocorrências: 35 pontos 3 ocorrências: 30 pontos 4 ocorrências: 25 pontos 5 ocorrências: 20 pontos 6 ocorrências: 15 pontos 7 ocorrências: 10 pontos 8 ocorrências: 5 pontos 9 ou mais ocorrências: 0 pontos
Descontos/Glosas e Sanções	Conforme contrato. O IMR não restringe nem prejudica a aplicação dos descontos/glosas e sanções previstas no Edital de Licitação e seus anexos.
Observações	O desconto na fatura referente a este indicador é cumulativo, inclusive com os demais descontos referentes aos outros indicadores presentes neste IMR. A equipe de gestão/fiscalização deverá informar a Contratada sempre que houver ocorrências. O que se busca com esse indicador é garantir a disponibilidade dos serviços , bem como garantir o esclarecimento de qualquer dúvida do TRE-PR .

Indicador 3 – Cumprimento, pela Contratada, dos prazos contratuais.	
Finalidade	Mitigar ocorrências de descumprimento dos prazos estabelecidos no ato convocatório e no contrato, incluindo ausência de resposta frente a dúvidas do TRE-PR
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal da ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização e gestão contratual e demais servidores.
Periodicidade	Diária ou por evento.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso de prazo estabelecido no ato convocatório ou inadimplência contratual.
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços pelo profissional alocado no posto.
Faixas de ajuste do pagamento	<p>Sem ocorrências: 30 pontos</p> <p>1 ocorrência leve: 30 pontos</p> <p>1 ocorrência média: 25 pontos</p> <p>1 ocorrências grave: 20 pontos</p> <p>1 ocorrência gravíssima: 15 pontos</p> <p>Exemplos de ocorrências pela gravidade:</p> <p>O rol abaixo é apenas exemplificativo, cabendo à fiscalização definir a gravidade do caso concreto frente ao potencial de prejuízos a serem causados.</p> <p>Leve:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atraso de até 5 (cinco) dias úteis na apresentação da nota fiscal; 2. Vencimento do prazo dado pelo TRE-PR para regularização das certidões obrigatórias (1ª vez); 3. Vencimento do prazo dado pelo TRE-PR para entrega de documentação pendente (1ª vez); <p>Média:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atraso de 6 a 10 (dez) dias úteis na apresentação da nota fiscal; 2. Reincidência de inadimplência de natureza leve; 3. Ocorrência de mais de 1 (uma) inadimplência leve no mês; 4. Vencimento do prazo dado pelo TRE-PR para resposta à dúvida formulada (1ª vez); <p>Grave:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atraso na apresentação da nota fiscal superior a 15 (quinze) dias úteis; 2. Reincidência de inadimplência de natureza média; 3. Ocorrência de mais de 1 (uma) inadimplência média no mês; 4. Descumprimento do prazo para apresentação do Termo de Sigilo e Responsabilidade assinado.

	Gravíssima: <ol style="list-style-type: none"> 1. Reincidência de inadimplência de natureza grave; 2. Ocorrência de mais de 1 (uma) inadimplência grave no mês;
Descontos/Glosas e Sanções	Conforme contrato. O IMR não restringe nem prejudica a aplicação dos descontos/glosas e sanções previstas no Edital de Licitação e seus anexos.
Observações	O desconto na fatura referente a este indicador é cumulativo, inclusive com os demais descontos referentes aos outros indicadores presentes neste IMR. A equipe de gestão/fiscalização deverá informar a empresa sempre que houver ocorrência de inadimplência. O que se busca com esse indicador é adimplemento dos prazos e demais obrigações estabelecidas no edital e seus anexos e no contrato e seus anexos, e a garantia da efetividade e da eficiência da comunicação entre o TRE-PR e a Contratada

3. CÁLCULO DO REDIMENSIONAMENTO DO PAGAMENTO

- 3.1. As pontuações devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- 3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador.
- 3.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo.

Faixas de pontuação de qualidade		Pagamento Devido	Fator de Ajuste de Nível de Serviços
1	De 95 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
2	De 90 a 94 pontos	98% do valor previsto	0,98
3	De 85 a 89 pontos	96% do valor previsto	0,96
4	De 80 a 84 pontos	94% do valor previsto	0,94
5	De 75 a 79 pontos	92% do valor previsto	0,92
Para pontuação abaixo de 75 pontos, será aberto processo administrativo para averiguação			
6	De 65 a 74 pontos	89,5% do valor previsto	0,895
7	De 55 a 64 pontos	87% do valor previsto	0,87
8	De 45 a 54 pontos	84,5% do valor previsto	0,845
9	De 35 a 44 pontos	82% do valor previsto	0,82
10	De 25 a 34 pontos	79,5% do valor previsto	0,795
11	De 15 a 24 pontos	76% do valor previsto	0,76
12	De 5 a 14 pontos	73% do valor previsto	0,73

13	De 0 a 4 pontos	70% do valor previsto	0,7
----	-----------------	-----------------------	-----

3.4. Segue exemplo de cálculo:

Indicador 1: No mês, foram registradas 2 ocorrências, sendo 1 (uma) resposta com atraso e 1 (uma) resposta insatisfatória.

Pontuação **30 pontos** (máxima)

Indicador 2: No mês, foi registrada 1 (uma) ocorrência de indisponibilidade da solução.

Pontuação **40 pontos** (máxima)

Indicador 3: No mês, foi registrada 1 (uma) ocorrência de **recorrência de ausência de resposta para dúvida formulada pelo TRE-PR**.

Pontuação: **20 pontos**.

Soma: 90 pontos

Aplicação do Fator: Ex.: Nota Fiscal de R\$ 5.000,00 * 0,98

Valor do pagamento mensal ajustado: R\$ 4.900,00.

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1. O objetivo deste instrumento é solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

4.1.1. Somente em casos excepcionais (caso fortuito e força maior) os critérios de avaliação e suas consequências deixarão de ser aplicados.

4.2. A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Curitiba-PR, ___ de _____ de 202__.

TRE-PR

CONTRATADA