

ANEXO VI
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
PROCESSO PAD Nº 20105/2024

1. INFORMAÇÕES GERAIS

- 1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, prevendo indicadores e prescrevendo metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.2. 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.
- 1.3. A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos neste contrato.
- 1.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 1.5. A Fiscalização da CONTRATANTE poderá convocar o Preposto da CONTRATADA para reuniões de Avaliação dos Resultados, ou tratar do tema em outras reuniões operacionais, nas quais serão expostos os pontos de melhorias necessários aos processos, quando for o caso, cabendo à Contratada, independente de alertas ou cobranças da CONTRATANTE, garantir gestão adequada de eventuais não conformidades, além da avaliação e monitoramento constante, para que não voltem a ocorrer.
- 1.6. Este anexo é parte indissociável do Projeto Básico, do contrato e de seus demais anexos.

2. OBJETIVOS A ATINGIR

- 2.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, tendo como objetivo principal assegurar a prestação dos serviços, devendo a CONTRATADA executar as rotinas previstas nas especificações contidas neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.

3. FORMAS DE AVALIAÇÃO E ADEQUAÇÃO DOS PAGAMENTOS

- 3.1. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 3.2. A Fiscalização Técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no presente anexo, devendo haver o redimensionamento no pagamento das medições com base nos indicadores estabelecidos sempre que a Contratada:
- a. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas;
 - b. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
 - c. entregar os serviços contratados fora dos prazos estabelecidos.
- 3.3. O IMR será implementado a partir da assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar a aplicação dos indicadores estabelecidos em todas as medições realizadas nos contratos, ou em períodos menores, conforme a situação exigir.
- 3.4. A aferição dos serviços será realizada de forma constante, em todas as visitas realizadas pela fiscalização aos locais dos serviços, formalizada através de relatórios de fiscalização, sob a responsabilidade do fiscal do contrato.

- 3.5. Verificado o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas neste acordo, o fiscal determinará a adequação do pagamento à Contratada, aplicando os descontos previstos nas tabelas.
- 3.6. Não será necessária a abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.
- 3.7. Em todas as medições realizadas, o fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 3.8. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 3.9. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, poderão ser aplicadas sanções à Contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório e no instrumento contratual.
- 3.10. Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.
- 3.11. Serão registradas pelo fiscal do contrato as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, bem como efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.

4. INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO

| |
|---------------------|
| INDICADOR 01 |
|---------------------|

| ITEM | CUMPRIMENTO DO PRAZO DE INÍCIO DE DEMANDA |
|-------------------------------------|---|
| Finalidade | Garantir o cumprimento do cronograma de início de cada demanda. |
| Meta a cumprir | Não prejudicar o planejamento da Administração para a execução dos serviços contratados, iniciando dentro dos prazos estabelecidos no cronograma |
| Instrumento de medição | Conferência local e documental e fiscalização contratual |
| Forma de acompanhamento | Visual, pelo gestor e fiscais de contratos e através da conferência do cronograma dos serviços. |
| Periodicidade da verificação | Diária |
| Cálculo | Será verificada a quantidade de dias úteis de atraso para o início de cada demanda contratada. A data de início será estabelecida no cronograma físico-financeiro. |
| Início de Vigência | A partir da emissão de cada ordem de serviço, conforme cronograma. |
| Ocorrências/ Pontuações | 1,0 ponto por dia útil de atraso, contabilizado a partir da data de início da demanda, estabelecida no cronograma dos serviços. |
| Descontos | Até 4 pontos: sem aplicação de descontos De 5 a 6 pontos: desconto de 3,00 % do valor total da ordem de serviço. De 7 a 10 pontos: desconto de 5,00 % do valor total da ordem de serviço. De 11 a 20 pontos: desconto de 10,00 % do valor total da ordem de serviço. |
| Observações | <p>A Contratada compromete-se a cumprir o cronograma que será estabelecido para os serviços contratados, observando rigorosamente as datas de início estabelecidas pela fiscalização.</p> <p>No caso de atrasos sem justificativa, em prazo superior ao máximo estabelecido neste tópico, outras medidas serão tomadas conforme previsto em contrato. Qualquer tipo de justificativa para um eventual atraso deverá ser encaminhada para a fiscalização antes do esgotamento do prazo.</p> <p>A solicitação de um novo cronograma sem a justificativa aceita pela fiscalização não elimina a contagem dos dias em atraso.</p> <p>O desconto pelo atraso será contabilizado, calculado e informado à empresa pela fiscalização no momento da medição final dos serviços.</p> <p>Se o descumprimento de eventual prazo gerar perdas ou prejuízos à CONTRATANTE, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à CONTRATANTE.</p> |

| INDICADOR 02 | |
|-------------------------------------|---|
| ITEM | CUMPRIMENTO DO PRAZO DE ENTREGA DE DEMANDA |
| Finalidade | Garantir o cumprimento dos prazos finais de entrega das demandas |
| Meta a cumprir | Não prejudicar o planejamento da Administração para a execução dos serviços contratados, com a entrega das demandas no prazo final estabelecido. |
| Instrumento de medição | Conferência local e documental e fiscalização contratual |
| Forma de acompanhamento | Visual, pelo gestor e fiscais de contratos e através da conferência do cronograma. |
| Periodicidade da verificação | Diária |
| Cálculo | Será verificada a quantidade de dias de atraso para entrega dos serviços |
| Início de Vigência | A partir da emissão de cada ordem de serviço, conforme cronograma. |
| Ocorrências/ Pontuações | 1,0 ponto por dia útil de atraso, contabilizado a partir do prazo final da demanda, estabelecida no cronograma dos serviços. |
| Descontos | Até 3 pontos: sem aplicação de descontos De 4 a 5 pontos: desconto de 5,00 % do valor total da ordem de serviço. De 5 a 20 pontos: desconto de 10,00 % do valor total da ordem de serviço |

| | |
|--------------------|--|
| Observações | <p>A Contratada compromete-se a cumprir o cronograma físico-financeiro que será estabelecido para os serviços contratados através da ata de registro de preços, observando rigorosamente as datas de entrega das etapas previstas e a data de finalização total dos serviços.</p> <p>No caso de atrasos sem justificativa em prazo superior ao máximo estabelecido neste tópico, outras medidas serão tomadas pela gestão do contrato conforme previsto em contrato.</p> <p>Qualquer tipo de justificativa para um eventual atraso deverá ser encaminhada para a fiscalização antes do esgotamento do prazo total estabelecido no cronograma, acompanhada de solicitação de alteração de cronograma, para impedir que se configure o atraso.</p> <p>A solicitação de um novo cronograma sem a justificativa aceita pela fiscalização não elimina a contagem dos dias em atraso.</p> <p>O desconto pelo atraso será contabilizado, calculado e informado à empresa pela fiscalização no momento da medição final dos serviços.</p> <p>O desconto somente será aplicado na última medição dos serviços do contrato, e, apenas, caso a empresa venha a atrasar o prazo total dos serviços.</p> <p>Se o descumprimento de eventual prazo gerar perdas ou prejuízos à CONTRATANTE, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis.</p> |
|--------------------|--|

| INDICADOR 03 | |
|-------------------------------------|--|
| ITEM | EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS |
| Finalidade | Garantir a plena execução da prestação dos serviços contratados, conforme orientações do Anexo "Procedimentos para execução dos serviços" |
| Meta a cumprir | Qualidade na execução dos serviços contratados e conformidade com o contratado. |
| Instrumento de medição | Conferência local |
| Forma de acompanhamento | Visual, pelo fiscal de contrato, ou mediante medição técnica, quando necessário |
| Periodicidade da verificação | Conforme periodicidade das visitas de fiscalização |
| Cálculo | <p>Quantidade de ocorrências de falhas nos serviços executados dentro de uma demanda, como serviços de pintura com coloração diferente do solicitado, serviços de pintura sem o preparo correto das superfícies, não observância do período de secagem entre demãos, entre outros, conforme notificações da fiscalização.</p> <p>Quantidade de notificações sobre a falta de limpeza e organização dos materiais</p> |

| | |
|------------------------------------|--|
| | e espaços em que os serviços são executados no dia-a-dia. Quantidade de notificações sobre o resultado ineficiente da limpeza final de cada etapa de serviços executados. |
| Início de Vigência | A partir da emissão de cada ordem de serviço |
| Ocorrências/ Pontuações | 1,0 ponto por ocorrência |
| Descontos | Até 1 ponto: sem descontos 2 pontos: desconto de 2,0% do valor da ordem de serviço; De 3 a 5 pontos: desconto de 4,0% do valor da ordem de serviço Acima de 5 pontos: desconto de 6,0% do valor da ordem de serviço. |
| Observações | As ocorrências serão contabilizadas separadamente para cada ordem de serviço. O tempo gasto com as correções não terá qualquer interferência na contagem do prazo de execução dos serviços e na continuidade do cronograma. |