

## ANEXO V

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

#### 1. DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este instrumento de medição de resultado deverá ser aplicado apenas após o cálculo do valor do serviço de acordo com o cenário observado no respectivo mês.

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

2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de 6 atividades (indicadores mínimos de desempenho):

2.1.1. Qualidade do produto entregue conforme estabelecido no edital e anexos da licitação;

2.1.2. Quantidade do produto entregue conforme solicitado pela contratante;

2.1.3. Prazos de entrega conforme estabelecido no edital e anexos da licitação;

2.1.4. Produto fornecido devidamente lacrado;

2.1.5. Fornecimento do produto em transporte adequado;

2.1.6. Cumprimento de outras obrigações contratuais.

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

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

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

Indicador 1 – Qualidade do produto entregue conforme estabelecido no edital e anexos da licitação	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao fornecimento dos produtos conforme qualidade esperada pela Administração Pública
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos produtos entregues dentro de padrões adequados de qualidade.

<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrência.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de registros e controles internos.
<b>Periodicidade</b>	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não atendimento da qualidade esperada corresponde a 1 ocorrência.
<b>Início de vigência</b>	A partir do início do contrato.
<b>Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 25 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ocorrências = 15 pontos 3 ocorrências = 10 pontos 4 ocorrências = 5 pontos Mais de 4 ocorrências = 0 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Edital e anexos da licitação.
<b>Observações</b>	

<b>Indicador 2 – Quantidade do produto entregue conforme solicitado pela contratante</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento das quantidades fornecidas.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência, ou seja, entrega conforme pedido da Administração Pública.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrência.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de registros e controles internos.
<b>Periodicidade</b>	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. . Por exemplo, o não atendimento da qualidade esperada corresponde a 1 ocorrência.
<b>Início de vigência</b>	A partir do início do contrato.

<b>Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 4 ocorrências = 0 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Edital e anexos da licitação.
<b>Observações</b>	

<b>Indicador 3 – Prazos de entrega conforme estabelecido no edital e anexos da licitação</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento dos prazos de fornecimento do produto.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os prazos atendidos conforme apresentado em Edital e anexos da licitação.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrência.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de registros e controles internos.
<b>Periodicidade</b>	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não fornecimento dentro do prazo corresponde a 1 ocorrência.
<b>Início de vigência</b>	A partir do início do contrato.
<b>Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 4 ocorrências = 0 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Edital e anexos da licitação.

<b>Observações</b>	
--------------------	--

<b>Indicador 4 – Produto fornecido devidamente lacrado</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao fornecimento do produto devidamente lacrado.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência, ou seja, produto com integridade garantida.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrência.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de registros e controles internos.
<b>Periodicidade</b>	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não fornecimento de preoduto devidamente lacrado corresponde a 1 ocorrência.
<b>Início de vigência</b>	A partir do início do contrato.
<b>Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 25 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ocorrências = 15 pontos 3 ocorrências = 10 pontos 4 ocorrências = 5 pontos Mais de 4 ocorrências = 0 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Edital e anexos da licitação.
<b>Observações</b>	-

Indicador 5 – Fornecimento do produto em transporte adequado	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao atendimento às obrigações de transporte seguro do produto solicitado.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência, ou seja, produto entregue em transporte adequado.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrência.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de registros e controles internos.
<b>Periodicidade</b>	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não cumprimento do indicador corresponde a 1 ocorrência.
<b>Início de vigência</b>	A partir do início do contrato.
<b>Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Edital e anexos da licitação.
<b>Observações</b>	-

Indicador 6 – Cumprimento de outras obrigações contratuais	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento, por parte da Contratada, das demais obrigações contratuais.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência, ou seja, todas as demais obrigações contratuais cumpridas.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrência.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de registros e controles internos.
<b>Periodicidade</b>	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não cumprimento de uma determinada obrigação contratual corresponde a 1 ocorrência/item descumprido e, após o prazo para solução, admitida a prorrogação deste, avaliar

	se continua havendo descumprimento das obrigações previstas.
<b>Início de vigência</b>	A partir do início do contrato.
<b>Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 16 pontos 2 ocorrências = 12 pontos 3 ocorrências = 8 pontos 4 ocorrências = 4 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Edital e anexos da licitação.
<b>Observações</b>	-

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. A partir do início da vigência do contrato, as pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. 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, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5" + Pontos "Indicador 6".

3.2. A partir do primeiro mês de vigência do contrato, 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 total do serviço em todos os indicadores</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de ajuste do nível de serviço</b>
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	98% do valor previsto	0,98
De 70 a 79 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 60 a 69 pontos	94% do valor previsto	0,94
De 50 a 59 pontos	92% do valor previsto	0,92
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto e penalidades e/ou rescisão unilateral do contrato.	0,90

#### 4. LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Nº Contrato			Mês/Ano de referência	
Contratada				
Indicador	Descrição	Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Qtde. de ocorrências	Pontuação
1	Qualidade do produto entregue conforme estabelecido no edital e anexos da licitação	Sem ocorrências = 25 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ocorrências = 15 pontos 3 ocorrências = 10 pontos 4 ocorrências = 5 pontos Mais de 4 ocorrências = 0 pontos		
2	Quantidade do produto entregue conforme solicitado pela contratante	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 4 ocorrências = 0 pontos		
3	Prazos de entrega conforme estabelecido no edital e anexos da licitação	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 4 ocorrências = 0 pontos		
4	Produto fornecido devidamente lacrado	Sem ocorrências = 25 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ocorrências = 15 pontos 3 ocorrências = 10 pontos 4 ocorrências = 5 pontos Mais de 4 ocorrências = 0 pontos		
5	Fornecimento do produto em transporte adequado	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos		

		4 ocorrências = 2 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
6	Cumprimento de outras obrigações contratuais	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 16 pontos 2 ocorrências = 12 pontos 3 ocorrências = 8 pontos 4 ocorrências = 4 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
<b>Total</b>				

<b>Faixas de pontuação total do serviço em todos os indicadores</b>	<b>Valor normal da parcela (A)</b>	<b>Fator de ajuste (B)</b>	<b>Valor a ser pago pela parcela (A x B)</b>
De 90 a 100 pontos (Fator de ajuste = 1) De 80 a 89 pontos (Fator de ajuste = 0,98) De 70 a 79 pontos (Fator de ajuste = 0,96) De 60 a 69 pontos (Fator de ajuste = 0,94) De 50 a 59 pontos (Fator de ajuste = 0,92) De 40 a 49 pontos (Fator de ajuste = 0,90) Abaixo de 40 pontos (Fator de ajuste = 0,90) + (Penalidade)			