

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. Medição de Resultados:

1.1. Conforme a Instrução Normativa Nº 05, de 26 de maio de 2017, emitida pelo MPOG - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, a contratação de serviços deverá adotar Instrumento de Medição de Resultados (IMR) que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da CONTRATADA.

1.2. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é uma disposição, pactuada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, que define critérios objetivos de mensuração de resultados, preferencialmente pela utilização de ferramenta informatizada, que possibilite a Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos;

1.3. A seguir apresentam-se os Indicadores de Desempenho a serem utilizados no Instrumento de Medição de Resultados do objeto deste Termo de Referência e em seguida sua descrição:

Indicador 1 – Tempo Médio de Execução

INDICADOR 01 - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO	
FINALIDADE	Garantir a execução do objeto conforme condições estabelecidas em termo de referência e na descrição detalhada de itens.
META A CUMPRIR	Atender as condições de execução do objeto conforme estabelecido em termo de referência e na descrição detalhada de itens.
FORMA DE AFERIÇÃO E PERIODICIDADE	Por serviço efetivamente realizado em cada chamado a ser atendido pela CONTRATADA.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Conferência in loco
MECANISMO DE CÁLCULO	Cada item da Tabela de Ocorrências será valorado e somado, tendo sua pontuação final relacionada a um percentual de desconto na nota fiscal a ser aplicado como glosa ao pagamento.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar do envio da Ordem de Serviço/Confirmação de recebimento de Nota de Empenho.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	IMR ≤ 0,3: 100% do valor da nota fiscal; 1,2 ≥ IMR > 0,3: 98% do valor da nota fiscal; IMR > 1,2: 96 % do valor da nota fiscal, sem prejuízo das sanções previstas no Termo de Referência.

1.4. TABELA DE OCORRÊNCIAS:

OCORRÊNCIAS	PONTOS
Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro - das ocorrências - Por 3 tentativas de ligações seguidamente efetuadas.	0,3

Atraso na execução dos serviços cujos prazos encontram-se estabelecidos no Modelo de Execução do Objeto do Termo de Referência - POR DIA DE ATRASO	0,3
Atraso na prestação das informações, esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE - para cada 24 horas de atraso.	0,3
Não manutenção no SICAF das condições de habilitação - POR OCORRÊNCIA/DIA	0,3
Apresentação da fatura sem os documentos complementares exigidos para efetivação do pagamento - POR DIA DE ATRASO APÓS NOTIFICADO	0,3
Cobrança por Serviços não realizados - para Cada Serviço Cobrado indevidamente	0,3

a) O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à empresa com prazo aberto para manifestação.

b) As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

c) Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.

A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das penalidades previstas em Termo de Referência.