

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

### 1. RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS DIÁRIAS.

1.1 Os serviços objeto do Termo de Referência serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que irão assinalar as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo abaixo.

1.2 Os níveis de serviço apresentados neste instrumento têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

1.3 Seguir-se-á a tabela constante deste IMR quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo da aplicação das deliberações contratuais previstas em lei.

### 2. RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS A SER UTILIZADA COMO FORMA DE MENSURAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

OCORRÊNCIA 1	Inobservância da utilização de trajes compatíveis com as características do ambiente de trabalho, bem como, inobservância do uso do crachá de identificação.
FUNDAMENTO	Cláusula 3.19 do Termo de Referência
AFERIÇÃO	Condicionado à verificação pelo fiscal do contrato.
OBSERVAÇÃO	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, cada fato verificado corresponderá a 1 (uma) ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências nos mesmos dados. As ocorrências serão anotadas, por descumprimento, no período de 1 (um) mês.
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	
DADOS DA(S) OCORRÊNCIA(S)	

OCORRÊNCIA 2:	Agir com falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.
FUNDAMENTO	Cláusula 3.18, do Termo de Referência.
AFERIÇÃO	Condicionado à verificação pelo fiscal do contrato.
OBSERVAÇÃO	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, cada fato verificado corresponderá a 1 (uma) ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências nos mesmos dados.
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	
DADOS DA(S) OCORRÊNCIA(S)	

OCORRÊNCIA 3	Deixar de cumprir o cronograma estabelecido pelo contrato
FUNDAMENTO	Cláusula 2.2.1 cc 3.1.3, do Termo de Referência.
AFERIÇÃO	Condicionado à verificação pelo fiscal do contrato.
OBSERVAÇÃO	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, cada fato verificado corresponderá a 1 (uma) ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências nos mesmos dados.
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	
DADOS DA(S) OCORRÊNCIA(S)	

OCORRÊNCIA 4	Recuse-se a executar o serviço ou realize-o com atraso, sem motivo justificado.
FUNDAMENTO	Cláusula 3.15 cc 3.17, do Termo de Referência
AFERIÇÃO	Condicionado à verificação pelo fiscal do contrato.
OBSERVAÇÃO	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, cada fato verificado corresponderá a 1 (uma) ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências nos mesmos dados.
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	
DADOS DA(S) OCORRÊNCIA(S)	

OCORRÊNCIA 5	Deixar de substituir empregado, quando de eventual afastamento do titular do posto de trabalho ou com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições, em conformidade com as condições previstas no Termo de Referência.
FUNDAMENTO	Cláusula 3.13 cc 3.10, do Termo de Referência.
AFERIÇÃO	Os registros das ocorrências são individuais. A empresa deverá substituir o gerente no prazo estabelecido no Termo de Referência.
OBSERVAÇÃO	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, cada fato ocorrido corresponderá a uma ocorrência.
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	
DADOS DA(S) OCORRÊNCIA(S)	

OCORRÊNCIA 6	Deixar de oferecer, juntamente com a Nota Fiscal de prestação de serviços, os documentos previstos no contrato necessários ao pagamento, ou atrasar a sua remessa após o prazo oferecido pela fiscalização.
FUNDAMENTO	Cláusula 8.10, do Termo de Referência.
AFERIÇÃO	Condicional à apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.
OBSERVAÇÃO	Os registros serão individuais por nota fiscal. Será computada ocorrência quando não houver o encaminhamento de algum dos documentos. Nenhum caso de atraso na remessa após o prazo de entrega pela fiscalização, a cada dia de atraso corresponderá a uma ocorrência.
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	
DADOS DA(S) OCORRÊNCIA(S)	

OCORRÊNCIA 7	Deixar de observar as qualificações técnicas profissionais constantes do Termo de Referência.
FUNDAMENTO	Cláusula 4.12, do Termo de Referência.
AFERIÇÃO	Condicional à apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.
OBSERVAÇÃO	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, cada fato verificado responderá 1 (uma) ocorrência.
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	
DADOS DA(S) OCORRÊNCIA(S)	

3. FATOR PERCENTUAL DE RECEBIMENTO E REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS. Diante dos dados constantes no “Total de Ocorrências”, o CONTRATANTE promoverá uma tabulação dos mesmos, conforme tabela de ocorrências e Efeitos Remuneratórios, de modo a identificar o percentual de liberação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

4. TABELA DE OCORRÊNCIAS E EFEITOS REMUNERATÓRIOS (FATOR DE ACEITAÇÃO):

	Ocorrência 1	Ocorrência 2	Ocorrência 3	Ocorrência 4	Ocorrência 5	Ocorrência 6	Ocorrência 7
Total de ocorrências no mês							
Fator de acessibilida de (soma total de ocorrências no mês)							

EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços:

Faixa 01 – Fator de Aceitação 100% de avaliação dos serviços: Quando o somatório de ocorrências for igual a 0.

Faixa 02 – Fator de Aceitação 95% de avaliação dos serviços: Quando o somatório de ocorrências for maior ou igual a 1 e menor ou igual a 10.

Faixa 03 – Fator de Aceitação 90% de avaliação dos serviços: Quando o somatório de ocorrências for maior que 10.

Observação: A Contratada fará apenas o percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das 3 (três) faixas, conforme o fator de flexibilidade calculado de acordo com a tabela acima.

## 5. INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DESTA TABELA:

5.1. A fiscalização deverá preencher cada um dos 7 (sete) itens de avaliação de ocorrências, totalizando as ocorrências no mês de referência e relatar sinteticamente o dia e o fato gerador da ocorrência na tabela existente em cada item.

5.2. As listas com periodicidade das ocorrências serão indicadas na tabela acima, de modo que o fiscal preencherá as respectivas linhas inteiras, que contemplam as 7 (sete) hipóteses de verificação técnica dos serviços.

5.3. Após, todas as ocorrências serão somadas por tipo de infração, correspondendo a cada uma das 7 (sete) colunas.

5.4. Ao final, serão somados os fatores de acessibilidade para ocorrência de cada tipo, obtendo-se um número final chamado de FATOR DE ACEITAÇÃO.

6. A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail (Cláusula 7.3 do Termo de Referência).

7. Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização local serão encaminhadas imediatamente via correspondência eletrônica à empresa contratada.

8. A fiscalização deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, com encaminhamento à empresa contratada, até o terceiro dia útil do mês subsequente.

9. A empresa emitirá uma nota fiscal com valor que está em conformidade com o relatório planejado pelo fiscal de contrato com base na tabela disposta no item 4 deste Instrumento de Medição de Resultado - Tabela de Ocorrências e Efeitos Remuneratórios (Fator de Aceitação).