

APENSO III

IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. INFORMAÇÕES GERAIS

Segundo Anexo I da Instrução Normativa nº 05/17 do Ministério do Planejamento, o Instrumento de Medição de Resultados – IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

2. OBJETIVO

2.1 O objetivo principal do IMR é aferir a prestação do serviço com a qualidade necessária ao alcance dos objetivos da contratação.

2.2 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

3. FORMA DE AVALIAÇÃO

3.1 Definição das situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, com atribuição de descontos no valor do pagamento devido.

3.2 A meta a ser atingida pela empresa é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade (FQ) = 100%, para que receba integralmente a remuneração pelos serviços prestados.

3.3 O IMR será implementado a partir da data de assinatura do contrato, cabendo ao fiscal técnico do contrato avaliar trimestralmente a execução dos serviços prestados.

3.4 Ao final de cada período avaliativo, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade, em que constará, devidamente fundamentado, o fator de qualidade (FQ) obtido pela empresa no período.

3.5 A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA poderá, em até 03 (três) dias úteis, apresentar justificativas à ocorrência apontadas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

4. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS

4.1. Serão consideradas como situações que caracterizam o não atingimento do objetivo pela CONTRATADA:

- a. descumprimento do cronograma pré-estabelecido, sem justificativa;
- b. atraso injustificado na execução e/ou no refazimento do serviço;
- c. disponibilização de executores em número inferior ao previsto para a metragem de cada endereço atendido;

- d. não fornecimento de EPI - Equipamento de Proteção Individual para os técnicos que executarão o serviço;
- e. ocorrência de avarias e danos aos bens da CONTRATANTE durante a execução do serviço;
- f. não apresentação do comprovante de execução de serviços, do relatório com a descrição dos serviços que foram realizados em cada período e da respectiva nota fiscal, conforme especificações e prazos fixados.
- g. não fornecer plano de ação corretiva para endereços nos quais ocorram dois ou mais refazimentos em um período de 90 dias, e será considerada como incidência, atribuindo-se o status de ocorrência a cada subsequente refazimento dentro desse intervalo temporal.
- h. não responder a e-mail ou comunicações imprescindíveis para a operacionalização dos serviços, no prazo de 48 horas do envio.

4.2 Cada situação elencada no item 4.1 será considerada uma ocorrência para fins de pontuação.

5. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

5.1 O sistema de pontuação corresponde a quantidade de ocorrências no período avaliativo.

5.2 A soma do resultado da pontuação acumulada pela empresa durante o período avaliativo definirá o conceito por ela recebido: bom, regular ou ruim.

5.3 Ao final de cada trimestre a empresa receberá do fiscal técnico um relatório com as ocorrências registradas e com o conceito final obtido.

5.4 As ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação, um fator de qualidade e um conceito, conforme tabela abaixo:

Ocorrências	Nota	Fator de Qualidade	Conceito
De 0 – 7 ocorrências	10,0	100%	Bom
De 8 – 15 ocorrências	9,5	95%	Regular
16 ou mais ocorrências	9,0	90%	Ruim

6. DA FAIXA DE AJUSTE DO PAGAMENTO

6.1 A faixa de ajuste no pagamento será definida com base na pontuação total atingida pela empresa no período avaliativo, conforme tabela abaixo:

Pontuação	Pagamento/ Desconto
10 pontos	Recebe valor total da fatura
9,5 pontos	Desconto de 5% sobre valor total da fatura
9,0 pontos	Desconto de 10% sobre valor total da fatura

6.2 Havendo desconto, a cobrança será realizada na nota fiscal correspondente ao mês avaliado.

6.3 O primeiro trimestre do contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela CONTRATADA.

6.4 A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

6.5 Se a quantia a ser deduzida exceder o valor da fatura referente ao último mês do período avaliativo, a glosa será compensada no faturamento do mês subsequente.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativa de serviços e responsabilidades entre a Procuradoria-Geral de Justiça e a empresa, CNPJ nº

7.2. Todas as sanções previstas neste documento poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa; de acordo com subitem 18 do Termo de Referência.

Belo Horizonte, de de 2024.

CONTRATANTE

CONTRATADA