ANEXO VIII - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. 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, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, incluindo as previstas no presente anexo, 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.

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

2. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

3. 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.

3.1. O preposto deverá assinar o documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.2. 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**.

3.3. 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, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

3.4. O fiscal técnico poderá realizar a 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.

4. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

5. INDICADORES DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS E CRITÉRIOS DE GLOSAS:

OCORRÊNCIAS	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
Deixar de realizar o serviço ou realizar de forma parcial sem justificativa prévia, descumprindo a rotina de serviços prevista em contrato, por ocorrência	Verificação dos serviços realizados	5
Realizar serviços em desacordo com a técnica adequada ou utilizar peças, insumos e materiais inadequados sem justificativa prévia, por ocorrência	Verificação dos serviços realizados	3
Deixar de fornecer material, peças, ferramentas ou insumo necessário para realização dos serviços	Verificação pelo fiscal do contrato	3
Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários, por ocorrência	Verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este	1
Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante a execução dos serviços, sem a anuência prévia da fiscalização, por dia	Verificação pelo fiscal do contrato	4
Reincidência de falhas e panes após a realização de serviços para correção da mesma falha ou pane sem justificativa técnica, por ocorrência	Verificação pelo fiscal do contrato ou mediante abertura de chamado pelo usuário	3
Deixar de entregar relatório específico estabelecido pelo contrato ou determinado pela fiscalização, por ocorrência.	Verificação pelo fiscal do contrato	1
Execução de serviços fora dos prazos e datas previstos em contrato ou acordados com a fiscalização sem justificativa prévia, por dia	Verificação pelo fiscal do contrato ou mediante abertura de chamado, acompanhamento ou comunicação pelo usuário	2

Deixar de utilizar/fornecer uniforme, EPI ou EPC condizente com a atividade a ser desempenhada ou portar de forma inadequada, por funcionário e por dia	Verificação pelo fiscal do contrato	5
Deixar de prestar garantia legal dos serviços executados conforme CDC, por ocorrência.	Verificação pelo fiscal do contrato	3
Deixar de prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo fiscal do contrato sem justificativa, por ocorrência.	Verificação pelo fiscal do contrato	4
Deixar de alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, por dia.	Verificação pelo fiscal do contrato	3
Deixar de manter sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina, por ocorrência.	Verificação pelo fiscal do contrato ou comunicação pelo usuário	2

Tabelas de Pontuação Acumulada/IMR:

PONTUAÇÃO ACUMULADA	**Valor IMR**
1 a 5 pontos, inclusive	Sem desconto
6 a 20 pontos, inclusive	2,5% de desconto do valor da nota fiscal, passível ainda a aplicação de penalidade.
6 a 20 pontos, inclusive, com reincidência	5,0% de desconto do valor da nota fiscal, passível ainda a aplicação de penalidade.
21 ou mais pontos, inclusive	10,0 % de desconto do valor da nota fiscal, passível ainda a aplicação de penalidade.