

ANEXO IV
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

- 1.1.** A verificação do resultado da prestação do serviço será realizada com base no Instrumento de Medição de Resultados – IMR.
- 1.2.** Assim, os itens a serem avaliados são os constantes na Tabela de Itens Avaliados. Para tanto, os preços estabelecidos no Contrato para a realização dos serviços, se referem à execução com a máxima qualidade. A execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado.
- 1.3.** Tais ajustes visam a assegurar ao CONTRATANTE e à CONTRATADA o recebimento dos serviços, mesmo diante de eventuais falhas em sua execução.
- 1.4.** No período mensal o fiscal do contrato avaliará constantemente os serviços prestados, visando evitar a perda no nível de qualidade, promovendo o registro das ocorrências verificadas, e adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, podendo, inclusive, intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar desconformidade contínua na prestação do serviço.
- 1.5.** O fiscal do contrato preencherá as ocorrências na Tabela de Itens Avaliados, a qual apresentará o percentual a ser descontado do faturamento. A Tabela de Itens Avaliados deverá ser apresentada à Contratada até o quinto dia útil do mês seguinte ao da prestação do servidor, que conterá, no mínimo:
 - a) Número do PAD contratual que deu origem ao contrato;
 - b) Número do Contrato;
 - c) Partes contratuais;
 - d) Síntese do objeto;
 - e) Relação de falhas; e
 - f) Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.
- 1.6.** O IMR poderá compreender a mensuração dos seguintes aspectos:
 - a) Resultados alcançados em relação ao Contratado, verificação dos prazos de execução e qualidade demandada;
 - b) Recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
 - c) Adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
 - d) Cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato.

- 1.7.** Após a apresentação à Contratada das anotações que compõem o IMR, com possíveis ocorrências e descontos, se houver, a mesma poderá apresentar justificativa do serviço com menor nível de conformidade no prazo de 5 (cinco) dias após o recebimento, sendo que neste caso só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.
- 1.8.** Havendo impugnação ao relatório apresentado, o Contratante avaliará o mesmo, podendo promover diligências, ou apresentar a avaliação final da impugnação com indicação do efetivo valor devido.
- 1.9.** Caso a avaliação da impugnação não seja concluída até o 10º (décimo) dia útil do mês de sua apresentação, considerar-se-á, para efeito de emissão da Nota Fiscal para pagamento, o valor apontado originalmente pelo Contratante.
- 1.10.** A Contratada deverá apresentar a Nota Fiscal contendo os valores apontados pelo Contratante, conforme item anterior, entre 10º (décimo) e 15º (décimo quinto) dia útil do mês seguinte ao trabalhado.
- 1.11.** Caso o resultado da avaliação da impugnação, posteriormente obtido, contemple ajuste de valor em favor da Contratada, esta poderá emitir Nota Fiscal complementar e apresentar ao CONTRATANTE, para pagamento das diferenças.
- 1.12.** As ocorrências apuradas deverão ser anotadas na Tabela de Itens Avaliados, na coluna "Ocorrências".
- 1.13.** A depender do grau de cada infração, poderão ser descontados os seguintes percentuais:

GRAU	PERCENTUAL	INCIDÊNCIA
1	0,25% - Por ocorrência	Valor da Documento fiscal
2	0,50% - Por ocorrência	Valor da Documento fiscal
3	1,00% - Por ocorrência	Valor da Documento fiscal

- 1.14.** Caso o percentual a ser descontado das ocorrências no mês for superior a 20% ou, quando houver 03 (três) apontamentos, consecutivos ou intermitentes, para o mesmo item no período de 12 (doze) meses, além do desconto, poderá ser aberto processo administrativo visando a aplicação das sanções previstas em contrato.
- 1.15.** Abaixo segue o IMR com a Tabela de Itens Avaliados

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Contrato nº			Processo Contratual nº:			
Empresa Contratada:			Processo Financeiro nº:			
Período de Avaliação: MÊS/ANO						
ITEM	META A CUMPRIR	MEDIÇÃO	INCIDÊNCIA	GRAU	OCORRÊNCIAS	TOTAL A DESCONTAR
1	A empresa deverá fornecer treinamento para utilização do sistema, conforme solicitação do Contratante. Caso a Contratada não forneça os treinamentos solicitados, haverá registro no IMR por dia de atraso.	Por meio de constatação do gestor/fiscal do contrato.	Por dia	1	0	0,00%
2	A empresa deverá credenciar estabelecimentos, conforme solicitação do Contratante e no prazo estabelecido em contrato. Caso a Contratada não efetue o credenciamento, haverá registro no IMR por ocorrência e por dia de atraso.	Por meio de constatação do gestor/fiscal do contrato.	Por ocorrência e Por dia	1	0	0,00%
3	A empresa deverá manter sua base dados atualizada com as empresas credenciadas. Caso ocorram operações em empresas que constam na base de dados, mas que não estejam mais credenciadas, haverá comunicação para a Contratada e, para cada situação identificada, será considerada uma ocorrência.	Por meio de constatação do gestor/fiscal do contrato, ou por informação realizada pelos usuários	Por ocorrência	1	0	0,00%
4	A empresa deverá possuir suporte técnico para atendimento às demandas do Contratante, para solução de todos os eventuais problemas que possam afetar as funcionalidades disponíveis no sistema. Caso a Contratada não possua suporte técnico, ou, mesmo possuindo, que este não seja capaz de solucionar os problemas, haverá registro no IMR, por ocorrência.	Por meio de constatação do gestor/fiscal do contrato, ou por informação realizada pelos usuários	Por ocorrência	2	0	0,00%
5	A empresa deverá manter a rede credenciada mínima solicitada, nas cidades e no quantitativo descritos. Havendo identificação de que este item não está sendo cumprido, a Contratada será comunicada e haverá registro no IMR por dia.	Por meio de constatação do gestor/fiscal do contrato.	Por dia	2	0	0,00%
6	A empresa deverá garantir a melhor qualidade possível na prestação de serviços por suas credenciadas. Assim, deverá orientá-las quanto à correta operação do sistema, quanto suas obrigações e prazos necessários para emissão de orçamentos e realização de serviços. Além disso, em seu processo de credenciamento, deverá garantir que as credenciadas cumpram toda a legislação e normas aplicáveis ao seu ramo de atividade. Caso se verifiquem empresas que não cumpram os requisitos, a Contratada será comunicada e, para cada situação identificada, será considerada uma ocorrência.	Por meio de constatação do gestor/fiscal do contrato, ou por informação realizada pelos usuários	Por ocorrência	2	0	0,00%
7	A empresa deverá garantir que o sistema esteja em funcionamento sem interrupções. Na eventualidade de o sistema estar indisponível, a empresa deverá fornecer meio alternativo para realização da operação. Caso não seja possível a operação, haverá pontuação no IMR, por	Por meio de constatação do gestor/fiscal do contrato, ou por informação realizada pelos usuários	Por dia e por ocorrência	3	0	0,00%

	ocorrência (operações não realizadas) e por dia de indisponibilidade					
8	A empresa deverá garantir que os preços praticados pelos postos de combustível credenciados sejam os mesmos dispostos na bomba de combustível (público em geral). Caso existam relatos sobre eventuais acréscimos nos preços para atendimento via plataforma da Contratada, estes serão comunicados à Contratada e, para cada situação identificada, será considerada uma ocorrência.	Por meio de constatação do gestor/fiscal do contrato.	Por ocorrência	3	0	0,00%
9	A empresa deverá cumprir as solicitações e determinações da fiscalização/gestão, no que diz respeito às questões contratuais, de forma a respondê-las e/ou solucioná-las no menor tempo possível.	Por meio de constatação do gestor/fiscal do contrato.	Por ocorrência	3	0	0,00%
TOTAL A DESCONTAR DA NOTA FISCAL						0,00%
VALOR DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO						R\$ 0,00
VALOR A DESCONTAR						R\$ 0,00
VALOR A SER FATURADO						R\$ 0,00

