

## ANEXO II

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

A verificação do resultado da prestação do serviço será realizada com base no Instrumento de Medição de Resultados – IMR. Sendo assim o pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no IMR.

**1 – Por evento**, o setor demandante verificará a qualidade da prestação do serviço e relatará as irregularidades no **RELATÓRIO DE FALHAS** (Tabela 3), que compreenderá a execução e o cumprimento das exigências contratuais.

**2** – Para evitar a perda no nível de qualidade, o contratante poderá intervir para corrigir ou aplicar sanções contratuais e legais quando verificar o discricionário contido na tabela de IMR.

**3** - A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

**4** - Ocorrerá a glosa na Nota Fiscal, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta não produzir os resultados esperados, em sua totalidade, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

**5** – O setor demandante do pedido promoverá a tabulação das ocorrências, conforme **Tabelas 1, 2 e 3**, de modo a identificar o percentual de glosa a ser aplicado à Nota Fiscal, que será o somatório dos percentuais de cada item da **RELAÇÃO DE FALHAS** (Tabela 3), calculados de acordo com o GRAU (Tabela 1), e a INCIDÊNCIA (Tabela 2).

**6** - Terminado o mês de prestação dos serviços, o gestor do contrato enviará à contratada, por e-mail, **até o quinto dia útil do mês**, o **RELATÓRIO FALHAS** que conterá, no mínimo:

- a) Número do Contrato.
- b) Nome da contratada.
- c) Número do Processo de contratação.
- d) Relação de falhas.
- e) Percentuais de glosa por item de falha.
- f) Percentual total de glosa.

**7** – O percentual de glosa incidirá sobre o somatório dos valores de Monitoramento e Alocação, se existir.

**8** – Será considerado 100% quando o percentual de glosa for igual ou superior a 100.

**9** - Se o percentual de glosa for superior a **50%** (cinquenta por cento), além da glosa na fatura, aplicar-se-ão as sanções administrativas previstas no instrumento contratual.

**10** - Caso o **RELATÓRIO DE FALHAS** não seja enviado pelo setor demandante à contratada, por e-mail, **até o quinto dia subsequente ao da entrega**, considerar-se-á, para efeito de emissão da Nota Fiscal para pagamento, o valor originalmente contratado;

**11** - A contratada deverá enviar, por e-mail, a Nota Fiscal contendo os valores apontados no relatório enviado pelo fiscal, no prazo de **5 (cinco) dias** úteis após o término do prazo de envio do **RELATÓRIO DE FALHAS**.

**12** - A contratada poderá apresentar justificativa dos pontos apontados no relatório, no prazo de **5 (cinco) dias** úteis após o término do prazo de envio do **RELATÓRIO DE FALHAS**, a qual será aceita somente se comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

**13** - Caso haja impugnação, o gestor/fiscal do contrato avaliará o seu teor em 72 (setenta e duas) horas, devendo apresentar relatório final da avaliação da impugnação com indicação do efetivo valor devido.

**14** - Caso a avaliação da impugnação não seja concluída até o dia 20 (vinte) do mês de sua apresentação, considerar-se-á, para efeito de emissão da Nota Fiscal para pagamento o valor apontado no **RELATÓRIO DE FALHAS**.

**15** - 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.

**16** - A contratada, quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução dos serviços, total ou parcialmente, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, e em documento contemporâneo à sua ocorrência.

## **TABELAS**

**Tabela 1 - GRAUS**

<b>GRAU 1</b>	<b>GRAU 2</b>	<b>GRAU 3</b>	<b>GRAU 4</b>
0,50%	1,50%	2,50%	3,00%

**Tabela 2 - INCIDÊNCIA**

<b>ITEM 1</b>	<b>ITEM 2</b>	<b>ITEM 3</b>
Por atraso	Por hora ou fração de atraso	Por ocorrência

**Tabela 3 – RELAÇÃO DAS FALHAS**

ITEM	DESCRIÇÃO DAS FALHAS	GRAU	INCID
1	Não fazer a entrega do pedido no horário solicitado (tempo máximo de 15 minutos)	4	2
2	Não entregar os itens conforme acordado no contrato	3	3
3	Não enviar a Nota Fiscal por e-mail, dentro do prazo de 5 dias decorrentes da entrega, contendo os seguintes dados: Número do pedido, data, horário e valor	3	1
4	Não atender os pedidos por correio eletrônico (e-mail) ou contato telefônico	2	1
5	Não enviar ao Gestor/fiscal por e-mail, a justificativa apontada, contendo o setor demandante, data, hora e evento, no prazo máximo de duas horas após a solicitação.	1	2
6	Deixar de comparecer às reuniões previamente agendadas, sem avisar	1	3
7	Fornecimento dos produtos sem acondicionamento adequado	2	3
8	Realização de avaliação por amostragem em eventos ocasionais, a critério do gestor / fiscais, consubstanciado no preenchimento de pelo menos 10 formulários distribuídos entre os usuários, com avaliação de 60% ou mais do público usuário com o grau REGULAR ou RUIM – ANEXO III. <i>Exemplo: o questionário tem 4 questões, se for aplicado em 10 usuários, serão 40 questões. Caso o Índice de REGULAR ou RUIM seja em pelo menos 24 questões, será considerada a falha descrita neste item.</i>	4	3