

ANEXO 6

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Processo Administrativo nº [23307.000848.2024-75](#))

<u>1. DEFINIÇÃO</u>	<u>2</u>
<u>2. DISPOSIÇÕES GERAIS</u>	<u>2</u>
<u>INDICADOR - N.º 1</u>	<u>4</u>
<u>INDICADOR - N.º 2</u>	<u>5</u>
<u>INDICADOR - N.º 3</u>	<u>6</u>
<u>INDICADOR - N.º 4</u>	<u>7</u>
<u>INDICADOR - N.º 5</u>	<u>8</u>
<u>INDICADOR - N.º 6</u>	<u>9</u>
<u>INDICADOR - N.º 7</u>	<u>10</u>

1. DEFINIÇÃO

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para fins deste termo de referência, define em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento ao atendimento das metas, e será celebrado entre o Contratado e o Órgão Contratante.
- 1.2. A fiscalização técnica utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para a avaliação da execução do objeto. Haverá o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:
 - 1.2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 1.2.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, por exemplo sanções Administrativas previstas no Contrato.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1. A aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) na avaliação de qualidade dos serviços deverá ser dividida em 02 (duas) fases distintas como segue:
 - a. **Fase Inicial:** até (sessenta) 60 dias do efetivo início da execução: momento no qual os indicadores de níveis de serviço serão apenas medidos e apresentados à Contratada, sem que haja a aplicação do sistema de ajustes dos pagamentos;
 - b. **Fase de Aplicação:** após 61 (sessenta e um) dias do efetivo início da execução: momento no qual o presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) será plenamente aplicado com todas as suas consequências contratuais.

- 2.2. Deverá ser anotado em “Livro de Ocorrências” fato ou situação que venha a impossibilitar ou dificultar a prestação dos serviços objeto do presente Termo de Referência, de maneira a ser considerado no cálculo final do fator de qualidade geral;
- 2.3. A ordem de serviço é o documento utilizado pela Administração para a solicitação, acompanhamento e controle de tarefas relativas à execução dos contratos de prestação de serviços. Esta deverá estabelecer as quantidades, os prazos, os custos das atividades a serem executadas, o nome dos empregados envolvidos e deve possibilitar a verificação da conformidade do serviço a ser executado, considerando atendidas apenas quando do visto do Fiscal do contrato;
- 2.4. Os serviços serão avaliados pelos fiscais técnico e administrativo do contrato mediante vistoria de serviços e documentos contratuais;

INDICADOR - N.º 1		
N.º 1	Abrangência do período de atendimento (colaboradores lotados no campus Cubatão)	
Fiscal Administrativo do Contrato		Período
		_____ de ____
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a totalidade do período de atendimento previsto no termo de referência	
Meta a cumprir	100% de atendimento	
Instrumento de Medição	Controle de frequência	
Forma de acompanhamento	Fiscalização do registro de ponto	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Cada folha mensal de ponto será verificada e valorada individualmente. Sendo $X = 0,025$ multiplicado por cada hora faltante para cada funcionário com a mão de obra não substituída.	
Início da vigência	Data de início da prestação do serviço, conforme emissão da Ordem de Serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	<p>$X \leq 1 = 100\%$ do valor da fatura (serviços orgânicos), glosando-se as horas não trabalhadas.</p> <p>$X > 1 \text{ até } 1,5 = 90\%$ do valor da fatura (serviços orgânicos), glosando-se as horas não trabalhadas.</p> <p>$X > 1,5 \text{ até } 2 = 80\%$ do valor da fatura (serviços orgânicos), glosando-se as horas não trabalhadas.</p>	
Sanções	<p>1. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 80% (serviços orgânicos), adicionalmente será aplicada na medição multa de 30% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva.</p> <p>2. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 70% (serviços orgânicos), adicionalmente será aplicada na medição multa de 40% sobre o valor medido para os serviços com dedicação</p>	

	exclusiva, e rescisão contratual
Observações	

INDICADOR - N.º 2		
N.º 2	Pagamento de salários e benefícios dos colaboradores (colaboradores lotados no campus Cubatão)	
Fiscal Administrativo do Contrato		Período
		_____ de _____
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir de pagamento de salários e benefícios, na data correta, para os colaboradores lotados no Campus Cubatão	
Meta a cumprir	Pagamento de salários e benefícios, na data correta, para os colaboradores lotados no Campus Cubatão	
Instrumento de Medição	Comprovante de pagamento de salários e benefícios, para os colaboradores lotados no Campus Cubatão	
Forma de acompanhamento	Análise de comprovantes de pagamento de salários e benefícios, para os colaboradores lotados no Campus Cubatão	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Cada item será verificado e valorado individualmente. Sendo $X = 0,1$ multiplicado pelo número de dias (corridos) de atraso no pagamento, multiplicado pelo número de itens em atraso (por exemplo: salário, vale alimentação, etc), multiplicado pelo número de funcionários afetados.	
Início da vigência	Data de início da prestação do serviço, conforme emissão da Ordem de Serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	$X \text{ até } 1 = 100\%$ do valor da fatura (serviços orgânicos) $X > 1 \text{ até } 1,5 = 90\%$ do valor da fatura (serviços orgânicos) $X > 1,5 \text{ até } 2 = 80\%$ do valor da fatura (serviços orgânicos)	

Sanções	<p>1. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 80% (serviços orgânicos), adicionalmente será aplicada na medição multa de 30% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva.</p> <p>2. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 70% (serviços orgânicos), adicionalmente será aplicada na medição multa de 40% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva, e rescisão contratual</p>
Observações	

INDICADOR - N.º 3		
N.º 3	Entrega inicial ou substituição de uniformes (colaboradores lotados no campus Cubatão)	
Fiscal Administrativo do Contrato		Período
		_____ de _____
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a totalidade da entrega inicial ou substituição de uniformes	
Meta a cumprir	Totalidade da entrega inicial ou substituição de uniformes	
Instrumento de Medição	Verificação de física de itens e de recibos de entrega inicial ou substituição de uniformes	
Forma de acompanhamento	Acompanhamento da entrega física de itens e verificação de recibos de entrega inicial ou substituição de uniformes	
Periodicidade	Mensal, conforme cronograma de entrega inicial ou substituição.	
Mecanismo de Cálculo	Cada item será verificado e valorado individualmente. Sendo $X = 0,05$ multiplicado pelo número de dias (corridos) de atraso na entrega, multiplicado pelo número de itens atrasados.	
Início da vigência	Data de início da prestação do serviço, conforme emissão da Ordem de Serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	<p>$X \leq 1 = 100\%$ do valor da fatura (serviços orgânicos)</p> <p>$X > 1 \text{ até } 1,5 = 90\%$ do valor da fatura (serviços orgânicos)</p> <p>$X > 1,5 \text{ até } 2 = 80\%$ do valor da fatura (serviços orgânicos)</p>	

Sanções	<p>1. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 80% (serviços orgânicos), adicionalmente será aplicada na medição multa de 30% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva.</p> <p>2. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 70% (serviços orgânicos), adicionalmente será aplicada na medição multa de 40% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva, e rescisão contratual</p>
Observações	

INDICADOR - N.º 4		
N.º 4	Funcionamento do hardware	
Fiscal Administrativo do Contrato		Período
		_____ de _____
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a totalidade de funcionamento do hardware (catracas, cancela, câmeras, DVRs, Televisores, etc)	
Meta a cumprir	Totalidade do funcionamento do hardware	
Instrumento de Medição	Relatório de funcionamento, a ser entregue pela contratada.	
Forma de acompanhamento	Verificação física dos itens que compõem o sistema integrado.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo	Cada item será verificado e valorado individualmente. Sendo $X = 0,05$ multiplicado pelo número de dias (corridos) de atraso na entrega, multiplicado pelo número de itens atrasados.	
Início da vigência	Data de início da prestação do serviço, conforme emissão da Ordem de Serviço	

Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 = 100% do valor da fatura (serviços de monitoramento) X > 1 até 1,5 = 90% do valor da fatura (serviços de monitoramento) X > 1,5 até 2 = 80% do valor da fatura (serviços de monitoramento)
Sanções	1. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 80% (serviços de monitoramento), adicionalmente será aplicada na medição multa de 30% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva. 2. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 70% (serviços de monitoramento), adicionalmente será aplicada na medição multa de 40% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva, e rescisão contratual
Observações	

INDICADOR - N.º 5		
N.º 5	Funcionamento do software	
Fiscal Administrativo do Contrato		Período
		_____ de _____
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a totalidade de funcionamento do software.	
Meta a cumprir	Totalidade do funcionamento do software.	
Instrumento de Medição	Relatório de funcionamento, a ser entregue pela contratada.	
Forma de acompanhamento	Verificação do sistema integrado.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo	Cada item será verificado e valorado individualmente. Sendo X = 0,05 multiplicado pelo número de dias (corridos) de atraso na entrega, multiplicado pelo número de itens atrasados.	

Início da vigência	Data de início da prestação do serviço, conforme emissão da Ordem de Serviço
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 = 100% do valor da fatura (serviços de monitoramento) X > 1 até 1,5 = 90% do valor da fatura (serviços de monitoramento) X > 1,5 até 2 = 80% do valor da fatura (serviços de monitoramento)
Sanções	1. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 80% (serviços de monitoramento), adicionalmente será aplicada na medição multa de 30% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva. 2. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 70% (serviços de monitoramento), adicionalmente será aplicada na medição multa de 40% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva, e rescisão contratual
Observações	

INDICADOR - N.º 6		
N.º 6	Cumprimento de prazos de manutenção corretiva e substituição de software e hardware	
Fiscal Administrativo do Contrato		Período
		_____ de _____
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a funcionalidade do sistema integrado	
Meta a cumprir	Totalidade do funcionamento do sistema integrado	
Instrumento de Medição	Atendimento aos chamados técnicos da fiscalização.	
Forma de acompanhamento	Acompanhamento do prazo de atendimento.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo	Cada item será verificado e valorado individualmente. Sendo X = 0,05 multiplicado pelo número de dias (corridos) de atraso na entrega, multiplicado pelo número de itens atrasados.	

Início da vigência	Data de início da prestação do serviço, conforme emissão da Ordem de Serviço
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 = 100% do valor da fatura (serviços de monitoramento) X > 1 até 1,5 = 90% do valor da fatura (serviços de monitoramento) X > 1,5 até 2 = 80% do valor da fatura (serviços de monitoramento)
Sanções	1. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 80% (serviços de monitoramento), adicionalmente será aplicada na medição multa de 30% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva. 2. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 70% (serviços de monitoramento), adicionalmente será aplicada na medição multa de 40% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva, e rescisão contratual
Observações	

INDICADOR - N.º 7		
N.º 7	Cobertura de seguro patrimonial	
Fiscal Administrativo do Contrato		Período
		_____ de _____
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a cobertura de seguro patrimonial	
Meta a cumprir	Garantir a cobertura de seguro patrimonial	
Instrumento de Medição	Cópia e extrato de seguro.	
Forma de acompanhamento	Acompanhamento da cópia e extrato de seguro.	
Periodicidade	Mensal.	

Mecanismo de Cálculo	Cada item será verificado e valorado individualmente. Sendo $X = 0,05$ multiplicado pelo número de dias (corridos) de atraso na entrega, multiplicado pelo número de itens atrasados.
Início da vigência	Data de início da prestação do serviço, conforme emissão da Ordem de Serviço
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 = 100% do valor total da fatura. X > 1 até 1,5 = 90% do valor total da fatura. X > 1,5 até 2 = 80% do valor total da fatura.
Sanções	1. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 80% total da fatura, adicionalmente será aplicada na medição multa de 30% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva. 2. Ajuste no pagamento, com medição inferior a 70% total da fatura, adicionalmente será aplicada na medição multa de 40% sobre o valor medido para os serviços com dedicação exclusiva, e rescisão contratual
Observações	