



## ANEXO IV

### 1 INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR )

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de veículos mensal e sob demanda para transporte de empregados e diretoria do CRQ-IV/SP, em deslocamentos realizados nas rodovias Estaduais e Federais dentro do Estado de São Paulo, por um período de 36 (trinta e seis) meses.

<sup>1</sup> Este instrumento é parte integrante do Contrato CRQ-IV 02/24 decorrente do Pregão Eletrônico e demais anexos.

#### 1 - DEFINIÇÃO

1.1 - O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) corresponde a medição dos serviços executados e a avaliação qualidade de sua realização, com incidência no valor a ser pago à Contratada.

1.2 - Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

#### 2 - INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO.

2.1 - Os serviços executados pela Contratada serão avaliados por meio de 02 (dois) indicadores de qualidade, a saber:

- 1 - Prazo de atendimento de chamado;
- 2 - Prazo de resolução de chamado;

2.2 - Para cada indicador serão atribuídos:

- 1 – Finalidade;
- 2 - Meta a cumprir;
- 3 - Forma de acompanhamento;
- 4 - Faixas de ajuste no pagamento e
- 5 - Mecanismo de cálculo para os casos de não atendimento aos critérios mínimos estabelecidos.

2.3 - Todas as ocorrências serão registradas pelo(s) fiscal(is) do Contratante, que notificará(ão) a Contratada MENSALMENTE, atribuindo pontos, de acordo com o quadro dos indicadores a seguir:



INDICADOR 01	
PRAZO DE ATENDIMENTO DE CHAMADO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir celeridade no atendimento dos chamados abertos pelo(s) fiscal(is) do CONTRATANTE.
<b>Meta a cumprir I</b>	<b>Atender à solicitação do Contratante em até 24 (vinte e quatro) horas, contados da abertura do chamado em dias úteis.</b>
Forma de Acompanhamento	Verificação, pelo(s) fiscal(is) do contrato, da quantidade de ocorrências relacionadas às inconformidades de não cumprimento do prazo de atendimento dos chamados dentro dos limites estabelecidos.
Mecanismo de cálculo	Cada chamado será mensurado individualmente, e somados ao final do período de medição.
<b>Ajuste no Pagamento</b>	Na hipótese do não atendimento, sem a devida justificativa, aceita pelo CONTRATANTE, das exigências relativas à meta a cumprir, fica estipulado o percentual de glosa de 0,5% sobre o valor MENSAL do CONTRATO, por dia de atraso, até o limite de 2,5% do valor mensal. O atraso injustificado superior a 24(vinte e quatro) horas poderá caracterizar a inexecução parcial do objeto, cabendo aplicação das sanções previstas na Lei 14.133 de 2021.
<b>Sanções</b>	Podem ser aplicadas em caso de reincidência de glosa pela terceira vez consecutiva em meses subsequentes, pelo descumprimento deste indicador, conforme disposto no ETP.

INDICADOR 02	
PRAZO DE RESOLUÇÃO DE CHAMADO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir celeridade na resolução dos chamados abertos pela CONTRATANTE
<b>Meta a cumprir</b>	<b>Atender as solicitações do CONTRATANTE no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da comunicação e formalização do chamado.</b>
Forma de Acompanhamento	Verificação, pelo(s) fiscal(is) do contrato, da quantidade de ocorrências relacionadas às inconformidades de não cumprimento do prazo de resolução das falhas apresentadas e não resolvidas dentro das metas estabelecidas.
Mecanismo de cálculo	Cada abertura de chamado e sua respectiva resolução serão mensurados individualmente, e somados no final do período de medição.
<b>Ajuste no Pagamento</b>	Na hipótese do não atendimento, sem justificativa aceita pelo CONTRATANTE, das exigências relativas à meta a cumprir, fica estipulado o percentual de glosa de 0,5% sobre o valor MENSAL do CONTRATO, por dia de atraso, até o limite de 2,5% do valor mensal. O atraso injustificado superior a 24(vinte e quatro) horas poderá caracterizar a inexecução parcial do objeto.
<b>Sanções</b>	Podem ser aplicadas em caso de reincidência de glosa pela terceira vez consecutiva em meses subsequentes, pelo descumprimento deste indicador, conforme disposto no ETP.



### **3 – DAS DEMAIS DISPOSIÇÕES SOBRE O IMR**

- 3.1 – Mensalmente a CONTRATADA deverá entregar o relatório dos serviços prestados, o qual deverá ser validado pela CONTRATANTE, antes da emissão da nota fiscal. Após o recebimento do relatório contendo a medição dos serviços prestados, será emitido o Termo de Recebimento Provisório em até 03 (cinco) dias úteis de seu recebimento, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização.
- 3.1.1 - O resultado da apuração da pontuação e do respectivo IMR serão comunicados pelo(s) fiscal(is) do contrato, por meio de notificação formal, à Contratada, que terá até 03 (três) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação, para contestar o cálculo do IMR.
- 3.1.2 - A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador (por motivo ocorrência de caso fortuito ou de força maior).
- 3.1.2 - Caso não seja aceita a justificativa, o(s) fiscal(is) do contrato realizará(ão) a medição conforme valor apurado para o IMR e poderá(ão) ainda indicar à autoridade competente a aplicação das penalidades previstas no contrato.
- 3.2 - A Contratada deverá emitir a nota fiscal/fatura referente ao período de medição com o valor ajustado pela aplicação do IMR e apresentá-la ao(s) fiscal(is) do contrato.
- 3.3 - Caso a fatura apresentada não esteja ajustada ao valor apurado pelo IMR, quando for o caso, esta será devolvida para a Contratada ajustá-la ao valor medido pelo IMR.
- 3.4 - A cada período de medição, o IMR será novamente recalculado, sem considerar os valores apurados em medições anteriores, deste modo o IMR não será acumulativo para fins de medição, sendo realizado novo cálculo a cada período de medição para cada entrega das etapas de execução dos serviços.

**Equipe de Planejamento –**