



## **ANEXO IV - IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS**

### **1. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO**

- 1.1. Os serviços objeto deste contrato serão mensalmente avaliados pela Fiscalização.
- 1.2. Ao identificar alguma ocorrência na execução do serviço e no cumprimento das obrigações acessórias, o Fiscal comunicará imediatamente à Contratada, com o objetivo de solucionar a situação no prazo mais curto possível. Adicionalmente, o Fiscal registrará a ocorrência.
- 1.3. As ocorrências serão classificadas em “técnicas” e “administrativas”.
- 1.4. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição dos Resultados (IMR), previsto nos itens a seguir, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
  - A. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas; ou
  - B. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 1.5. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará, mensalmente, os indicadores assinalados no IMR, bem como o instrumento de medição, a meta a cumprir, o mecanismo de cálculo, a escala de pontuação e as sanções previstas conforme QUADRO DE INDICADORES abaixo:

INDICADORES
<b>TÉCNICO</b> <b>Finalidade:</b> Avaliar o cumprimento da obrigação principal (execução dos serviços)
<b>ADMINISTRATIVO</b> <b>Finalidade:</b> Avaliar o cumprimento das obrigações acessórias
<b>Meta a cumprir:</b> Atendimento às disposições contratuais
<b>Instrumento de medição:</b> Relatório de ocorrências, tendo como parâmetro as exigências contratuais
<b>Forma de acompanhamento:</b> Rotinas de fiscalização e manifestação espontânea dos usuários dos serviços
<b>Periodicidade:</b> Mensal
<b>Mecanismo de cálculo:</b> Terminado o mês de prestação dos serviços, a Fiscalização apresentará à Contratada até o 10º dia útil do mês seguinte, o “Relatório de Ocorrências”, com indicação das desconformidades contratuais, técnicas e administrativas, conforme o caso. A quantidade total de ocorrências indicará o percentual de desconto que incidirá sobre a remuneração contratual.
<b>Início da vigência:</b> A partir do terceiro mês do início da vigência do contrato



- 1.6. As **ocorrências técnicas (OC-T)** referem-se à execução do contrato, ou seja, à prestação do serviço em si. Abaixo a relação de ocorrências técnicas a serem consideradas na prestação de serviços de vigilância desarmada, operação de monitoramento e alarme 24 horas. Cada não conformidade abaixo observada pela fiscalização será registrada como 01 (uma) ocorrência:

**TABELA 01 – OCORRENCIAS TÉCNICAS**

<b>OC-T</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>01</b>	Uso de uniforme incompleto ou inadequado pelos funcionários;
<b>02</b>	Não proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pela Autarquia;
<b>03</b>	Ausências de empregados que resultem em postos de trabalho descobertos, salvo as ausências cuja cobertura do posto tenha sido dispensada pela fiscalização;
<b>04</b>	Execução dos serviços por funcionários com qualificação precária, resultando em prejuízos na sua execução;
<b>05</b>	Ocasionar pequenos danos ao patrimônio da Autarquia, em decorrência de manuseio incorreto e/ou proposital;
<b>06</b>	Elaboração de relatórios incompletos, sem o atendimento à solicitação da fiscalização, ocasionando prejuízo na execução dos serviços;
<b>07</b>	Divulgação a terceiros de informação da qual o funcionário teve conhecimento em razão da sua função exercida no posto;
<b>08</b>	Deixar de realizar o controle da entrada, a devida identificação e a permanência de somente pessoas previamente autorizadas e identificadas no recinto;
<b>09</b>	Deixar de registrar as ocorrências do posto/turno no livro de ocorrências;
<b>10</b>	Deixar de comunicar imediatamente a fiscalização qualquer anormalidade verificada, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
<b>11</b>	Deixar de comunicar imediatamente a equipe de vigilância e a fiscalização em caso de sinistros, desvios, roubos ou invasões;
<b>12</b>	Deixar de repassar as demandas e os serviços de seu turno para o funcionário do próximo turno;
<b>13</b>	Deixar de anotar placa dos veículos em atitudes suspeitas;
<b>14</b>	Deixar de inspecionar as dependências, identificando, prevenindo e coibindo, incêndios, roubos, entrada de pessoas estranhas e outras anormalidades compatíveis com sua função;
<b>15</b>	Deixar de seguir as regras, diretrizes ou normas técnicas acerca de um material, produto, processo ou serviço;
<b>16</b>	Reclamações dos usuários dos serviços relativos à falta de urbanidade dos colaboradores, à inexecução parcial ou total dos serviços, ou quaisquer outras reclamações, após devida análise da equipe de Fiscalização.



- 1.7. As **ocorrências administrativas (OC-A)** referem-se ao cumprimento de obrigações acessórias à execução do contrato, a exemplo das obrigações trabalhistas. Cada não conformidade verificada pela fiscalização será registrada como 01 (uma) ocorrência, conforme relação da tabela 2 abaixo:

**TABELA 02 – OCORRENCIAS ADMINISTRATIVAS**

<b>OC-A</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>01</b>	Atraso no pagamento do salário dos funcionários;
<b>02</b>	Atraso no pagamento do vale transporte dos funcionários;
<b>03</b>	Atraso no pagamento do vale refeição dos funcionários;
<b>04</b>	Atraso no pagamento da cesta básica dos funcionários;
<b>05</b>	Atraso no pagamento de outros benefícios dos funcionários;
<b>06</b>	Atraso na apresentação da garantia;
<b>07</b>	Falta de recolhimento de encargos trabalhistas e previdenciários.

- 1.8. Terminado o mês de prestação dos serviços, a fiscalização apresentará à Contratada até o 5º dia útil do mês seguinte, o “Relatório de Ocorrências” (técnicas ou administrativas, conforme o caso), preenchido com as informações coletadas durante a execução do contrato.
- 1.9. O Relatório de Ocorrências deverá ser assinado pela Fiscalização do contrato e pelo Preposto da empresa.
- 1.10. A Contratada deverá comunicar à esta Autarquia, em até 03 (três) dias úteis após o recebimento do Relatório, quais medidas foram tomadas para que não haja a repetição das ocorrências registradas pela Fiscalização.
- 1.11. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ou não ser aceita pela fiscalização, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 1.12. A quantidade total de OC-T/OC-A registradas no “Relatório de Ocorrências” indicará o percentual de desconto que incidirá sobre a remuneração contratual, conforme tabela 03 a seguir:

**TABELA 03 – DOS DESCONTOS**

<b>Total de ocorrências</b>	<b>Percentual de desconto sobre a fatura mensal</b>
Até 01	0% (Notificação de não conformidade)
02 a 4	1%
05 a 8	2%
09 a 12	4%
12 a 15	8%
Acima de 15	10%



- 1.13. O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR serem interpretadas como penalidades ou multas.
- 1.14. O valor pago mensalmente será ajustado ao resultado da avaliação do serviço por meio do IMR, anexo indissociável do contrato.
- 1.15. A fiscalização do contrato, após os ajustes acima e finalizado o prazo de retorno pela Contratada, formalizará o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obterá o valor da fatura e se configurará o recebimento definitivo, que autorizará a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal.
- 1.16. A incidência dos percentuais de descontos incidentes sobre a remuneração contratual não possui a natureza de sanção contratual, é a medida do não cumprimento contratual. Portanto, diante de um eventual descumprimento contratual, além do desconto sobre a remuneração, a Contratada se sujeita à instauração de processo administrativo destinado a apurar as irregularidades apontadas e, conseqüentemente, à eventual aplicação de sanções administrativas, na forma contratualmente estabelecida e em conformidade do disposto na lei 14.133/2021.
- 1.17. **Durante os primeiros 03 (três) meses de contrato, a título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e a CONTRATANTE conheça, discuta e adapte localmente o procedimento avaliativo, a nota final obtida não repercutirá no valor final da fatura nem será usado como critério para sanções ou para decisão de prorrogação contratual. Nesses meses o valor de fatura será pago integralmente, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao IMR.**
- 1.18. O IMR poderá ser revisto pela Contratante durante a vigência contratual para ajustes e adequações que se façam necessárias, desde que as alterações não impliquem acréscimo ou redução do valor contratual, nem configure descaracterização do objeto.