

## ANEXO III

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO (IMR)

O Instrumento de Medição de Resultados - IMR é um mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento.

O objetivo do IMR é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo.

Desse modo, o preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços de vigilância armada se refere à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, seguindo os critérios descritos neste anexo.

A Fiscalização técnica deverá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, 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.

**TABELA 1: CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

<b>Finalidade</b>	Garantir a qualidade na prestação dos serviços.
<b>Meta a Cumprir</b>	Obrigações contratuais cumpridas.
<b>Instrumento de medição</b>	Avaliação direta do Fiscal.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A fiscalização do contrato acompanhará diariamente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de Avaliação Mensal.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da existência das ocorrências transcritas na tabela 3 (Descrição do Indicador de Avaliação) e aplicação dos percentuais descritos na tabela 2 (Percentual Aplicado sobre a Fatura Mensal)
<b>Início de Vigência</b>	Data da vigência do contrato
<b>Observações</b>	Na notificação deverá constar o nº do item do indicador de avaliação infringido na tabela 3 (Descrição do Indicador de Avaliação) e a assinatura do preposto da empresa.

**TABELA 2: PERCENTUAL APLICADO SOBRE A FATURA MENSAL**

<b>GRAU</b>	<b>VALOR A SER PAGO DA FATURA</b>
1	De 0 a 1 ocorrências em qualquer item ou na somatória de um ou mais itens = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura;
2	de 2 a 3 ocorrências em qualquer item ou na somatória de um ou mais itens = 95% da meta = recebimento de 95% da fatura;
3	de 4 a 5 ocorrências em qualquer item ou na somatória de um ou mais itens = 90% da meta = recebimento de 90% da fatura;
4	de 6 a 7 ocorrências em qualquer item ou na somatória de um ou mais itens = 85% da meta = recebimento de 85% da fatura;
5	8 ou 9 ocorrências em qualquer item ou na somatória de um ou mais itens = 80% da meta = recebimento de 80% da fatura.
6	10 ou mais ocorrências em qualquer item ou na somatória de um ou mais itens = 75% da meta = recebimento de 75% da fatura.

**TABELA 3: DESCRIÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO**

ITEM	DESCRIÇÃO	OCORRÊNCIAS
1	Atraso na ativação dos serviços, para cada 2 dias consecutivos de atraso	
2	Central de Atendimento (telefone/internet) incomunicável, para registro de ocorrências e contato	
3	Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela ANTT, para cada 24 horas de atraso	
4	Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções) seja do recebimento e/ou realização de chamadas, sem comunicação prévia e acordada com a ANTT	
5	Atraso no restabelecimento dos serviços, para 1 hora de atraso	
6	Cobrança indevido de serviços não contratados	
7	Cobrança de valores em desacordo com o contrato	
8	Não apresentar corretamente a Nota fiscal/Fatura dos serviços prestados no mês, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, incluindo detalhamento individual de cada linha, das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos	