**ANEXO III**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

1. **OBJETIVO**
   1. O objetivo é avaliar a qualidade dos serviços prestados, com base em indicadores pré-definidos, assegurando que a remuneração reflita a excelência na prestação dos serviços.
   2. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.
   3. Para o recebimento integral do valor contratado, a Contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de qualidade.
   4. Nos 2 (dois) primeiros meses de execução do serviço, o IMR que trata este Anexo não será aplicado;
2. **AJUSTES DO PAGAMENTO**
   1. O valor devido a título de pagamento mensal à CONTRATADA será mensurado a partir da aplicação das condições do presente Instrumento de Medição de Resultados;
   2. Apuração: ao final de cada período de apuração (mensal), a fiscalização do contrato encaminhará ao gestor do contrato o relatório de recebimento provisório do objeto, no qual deverá constar a avaliação dos serviços prestados, conforme os critérios deste IMR. O gestor do contrato receberá todos os relatórios, efetuará a medição do valor mensal devido, já ajustado ao IMR, e dará ciência à Contratada, solicitando a emissão de documento de cobrança pelo valor medido e a adoção das medidas recomendadas, se houver.
   3. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas no Instrumento de Contrato.
   4. As sanções previstas no Edital, inclusive as de multa, poderão ser aplicadas concomitantemente com o desconto na fatura.
3. **INDICADORES DE QUALIDADE**
   1. **DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS DE ENTREGAS DOS PEDIDOS ORIGINAIS**

* **Finalidade:** Garantir atendimento às demandas da CONTRATANTE no prazo de entrega contratado.
* **Meta a Cumprir:** 100% dos pedidos originais entregues dentro do prazo.
* **Instrumento de Medição:** Relatório extraído pela fiscalização no Sistema web da CONTRATADA.
* **Periodicidade:** Mensal.
* **Mecanismo de Cálculo:** Será verificado o número de dias de atraso na entrega do pedido de fornecimento, limitado a 10 dias de atraso.
* **Faixas de ajuste no pagamento:** 1% do valor total do pedido por dia de atraso, limitado a 10 dias.
  1. **PEDIDO NÃO PERFEITO**
* **Finalidade:** Garantir atendimento às demandas da CONTRATANTE na quantidade e especificação de cada pedido.
* **Meta a Cumprir:** 100% dos pedidos entregues atendendo às quantidades e especificações solicitadas.
* **Instrumento de Medição:** Relatório extraído do Sistema web da CONTRATADA.
* **Periodicidade:** Mensal.
* **Mecanismo de Cálculo:** Será verificado o número de pedidos contestados.
* **Ajuste no pagamento:** 10% do valor referente à parte não perfeita do pedido. O montante do conteúdo não perfeito é calculado pela soma do valor dos itens que causaram o conteste.
  1. **DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS DAS ENTREGAS CORRETIVAS**
* **Finalidade:** Garantir atendimento às demandas da CONTRATANTE no prazo de entrega contratado.
* **Meta a Cumprir:** 100% das entregas corretivas realizadas dentro do prazo.
* **Instrumento de Medição:** Relatório extraído pela fiscalização no sistema web da CONTRATADA.
* **Periodicidade:** Mensal.
* **Mecanismo de Cálculo:** Será verificado o número de dias de atraso na realização da entrega corretiva, limitado a 10 dias de atraso.
* **Ajuste no pagamento:** 1,5% do valor da entrega corretiva por dia de atraso, limitado a 10 dias.
  1. **ENTREGA CORRETIVA NÃO PERFEITA**
* **Finalidade:** Garantir atendimento às demandas da CONTRATANTE na quantidade e especificação de cada entrega corretiva.
* **Meta a Cumprir:** 100% das entregas corretivas atendendo às quantidades e especificações solicitadas.
* **Instrumento de Medição:** Relatório extraído pela fiscalização no sistema web da CONTRATADA.
* **Periodicidade:** Mensal.
* **Mecanismo de Cálculo:** Será verificado o número de entregas corretivas contestadas.
* **Ajuste no pagamento:** 10% do valor referente à parte não perfeita da entrega. O montante do conteúdo não perfeito é calculado pela soma do valor dos itens que causaram o conteste.