

### **APÊNDICE III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) dar-se-á da seguinte forma:

Para efeito de aplicação de glosas são atribuídos graus e respectivos percentuais incidentes às infrações, os quais incidirão sobre o valor a ser pago após a conclusão do contrato, conforme tabela de graduação abaixo:

| <b>TABELA DE GRADUAÇÃO</b>   |               |                |                |                    |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------------|
| <b>Soma Total dos Pontos</b> | 0 a 40 pontos | 41 a 60 pontos | 61 a 80 pontos | Acima de 80 pontos |
| <b>Glosa (%)</b>             | 0%            | 5%             | 7%             | 10%                |

A pontuação será aferida através de registros (falhas) levantados pela fiscalização do contrato após a apuração das ocorrências junto à CONTRATADA.

Apurada a desconformidade na prestação dos serviços será atribuído uma pontuação conforme tabela abaixo:

| <b>ITEM</b> | <b>FALHAS</b>  | <b>UNIDADE DE MEDIDA</b>     | <b>PONTOS</b> |
|-------------|--|------------------------------|---------------|
| 01          | Relatórios, Materiais e/ou Produtos em desacordo com o briefing e/ou a pauta previamente aprovados pelo CONTRATANTE.                   | Por ocorrência e por entrega | 3             |
| 02          | Relatórios, Materiais e/ou Produtos entregues fora do prazo.   | Por ocorrência e por entrega | 5             |
| 05          | Relatórios, Materiais e/ou Produtos com apresentação incorreta dos jargões técnicos.   | Por ocorrência e por entrega | 4             |
| 06          | Relatórios, Materiais e/ou Produtos com Inconsistência lógica entre premissas e conclusões.  | Por ocorrência e por entrega | 3             |
| 07          | Relatórios, materiais e/ou Produtos com inconsistências argumentativas.  | Por ocorrência e por entrega | 3             |
| 08          | Relatórios, Materiais e/ou Produtos incoerentes, ambíguos ou com erros gramaticais/ortográficos  | Por ocorrência e por entrega | 5             |
| 09          | Relatórios, Materiais e/ou Produtos entregues com textos, gráficos ou tabelas não padronizadas entre si ou inadequadamente formatados. | Por ocorrência e por entrega | 4             |
| 10          | Relatórios, Materiais e/ou Produtos entregues sem a devida finalização gráfica computacional ou com falhas nesse quesito.              | Por ocorrência e por entrega | 3             |
| 11          | Relatórios, Materiais e/ou Produtos entregues sem edição do material captado ou com falhas nesse quesito.                              | Por ocorrência e por entrega | 3             |
| 12          | Entrevistas entregues fora dos padrões contratuais.  | Por ocorrência               | 3             |

|    |  |                  |   |
|----|--|------------------|---|
| 13 | Falta de informações essenciais consideradas de grande repercussão ou de impacto para a imagem da Instituição. | Por ocorrência   | 4 |
| 14 | Número de entrevistas aquém da respectiva faixa de complexidade.   | Por ocorrência   | 5 |
| 15 | Descumprimento do plano de trabalho apresentado.   | Por ocorrência   | 4 |
| 16 | Possuir profissionais não capacitados, conforme definidos neste Termo de Referência.                           | Por profissional | 5 |
| 17 | Apresentação do relatório conclusivo por profissional que não atende às exigências deste Termo de Referência.  | Por ocorrência   | 5 |

A aplicação das glosas acima não prejudica a aplicação de outras penalidades a que a CONTRATADA esteja sujeita pelo não cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, nos termos previstos em lei.

| ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DA COPAG                |  |
|---|--|
| ITEM  | DESCRIÇÃO  |
| <b>Finalidade</b>                               | <u>Executar os serviços de transporte de mudança internacional de mobiliário e bagagens em geral, automóveis, bens pessoais e demais pertences, nas modalidades terrestre ou marítimo, combinados ou não, porta a porta.</u>   |
| <b>Metas a cumprir</b>                          | Obediência ao disposto nas Cláusulas Contratuais   |
| <b>Formas de Acompanhamento</b>                 | Livro de ocorrências   |
| <b>Periodicidade</b>                            | Ocorrências diárias – Medição por serviço realizado.   |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>                     | Registro no livro de ocorrências<br>Registro de correção das falhas apontadas<br>Registro do não cumprimento das ocorrências dentro do prazo estipulado  |
| <b>Início de Vigência</b>                       | Data do início da prestação dos serviços (a partir da publicação do Instrumento Contratual no Diário Oficial da União)   |
| <b>Faixas de ajustes no pagamento e sanções</b> | 2 Pontos - glosa de 0,20% na fatura<br>3 Pontos - glosa de 0,40% na fatura<br>4 Pontos - glosa de 0,80% na fatura<br>5 Pontos - glosa de 1,60% na fatura<br>6 Pontos - glosa de 3,20% na fatura<br>7 Pontos - glosa de 4,00% na fatura<br>8 Pontos - glosa de 6,00% na fatura<br>9 Pontos - glosa de 8,00% na fatura<br>10 Pontos ou mais - glosa de 10,00% na fatura  |
| <b>Observações</b>                              | Todas as ocorrências registradas no livro serão notificadas à Contratada estipulando prazo para solução das falhas apontadas. Cada falha apontada será considerada 1 (uma) ocorrência. Se a falha não for corrigida dentro do prazo estipulado, será anotada no livro e considerada como uma nova falha, estipulando novo prazo para correção. Esta situação deverá ser considerada até que o problema seja definitivamente solucionado. Todos os registros serão datados.<br>Todas as ocorrências serão descritas no relatório mensal a ser enviado ao Departamento de Administração Interna, acompanhado da fatura atestada para liberação de pagamento. |

| INFRAÇÕES  | GRADUAÇÃO |   |   |   |   |
|--|-----------|---|---|---|---|
|  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.  |           |   |   |   | X |
| Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;  |           |   |   | X |   |
| Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.  |           |   | X |   |   |
| Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.  |           | X |   |   |   |
| Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;   |           | X |   |   |   |
| Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.   | X         |   |   |   |   |
| Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;   |           |   | X |   |   |
| Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;   | X         |   |   |   |   |
| Deixar a empresa contratada, de no prazo de 5 (cinco) dias úteis, enviar funcionário ao domicílio do servidor, em horário previamente combinado, para realizar vistoria com o fim de estimar o volume e o tipo da bagagem a ser transportada, confirmar a data de apanha, além de colher o inventário. |           | X |   |   |   |
| Deixar de ter a relação dos materiais e bagagens a serem transportados para fins de indenizações ou reparos em casos de avarias.   |           |   | X |   |   |
| Deixar de cumprir as formas de acondicionamento e o tipo de embalagem recomendados por item de mudança.  |           |   | X |   |   |
| Deixar a contratada de providenciar a apólice referente ao seguro dos bens do servidor. A apólice de seguro, devidamente averbada, deverá ser entregue ao servidor até a data do carregamento da bagagem.  |           |   |   |   | X |
| Deixar de realizar o transporte desde o endereço de origem (local da apanha) até o endereço de destino (local da entrega), em veículo especializado correspondente a cada caso.  |           |   |   |   | X |
| Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada.   |           |   | X |   |   |