

**Índice de Medição de Resultados (IMR)
Contratação de Serviços de Almoxarifado Virtual
Câmara Municipal de Porto Alegre
Processo nº 015.00027/2025-54**

ANEXO 1

Índice de Medição de Resultados (IMR)

1. Objetivo do IMR

O presente IMR tem por objetivo avaliar de forma contínua a qualidade e o desempenho da empresa contratada na prestação dos serviços de almoxarifado virtual, considerando o modelo de entrega direta “porta a porta” aos setores e gabinetes da CMPA.

A avaliação será realizada mensalmente, sendo que o não cumprimento das metas estabelecidas implicará ajuste no valor a ser pago (glosas), conforme disposições contratuais.

O acompanhamento será realizado por meio de registros no sistema web da contratada, relatórios gerenciais, registros de entrega, atestes e fiscalização direta.

2. Indicadores de Desempenho e Metas

O desempenho da contratada será avaliado com base em indicadores com meta de 100% de conformidade. Cada descumprimento será registrado como ocorrência.

Os indicadores são:

a) Índice de Pontualidade de Atendimento (IPA)

Mede o cumprimento dos prazos de entrega conforme o cronograma fixo da contratação:

- Entregas às segundas-feiras: pedidos aprovados até quinta-feira anterior;
- Entregas às quintas-feiras: pedidos aprovados até segunda-feira anterior.

Também considera:

- cumprimento de prazos para itens personalizados;
- respeito a remarcações por feriados ou força maior.

Configura ocorrência:

- entrega fora do ciclo logístico previsto;
- atraso em relação à data programada;
- não realização da entrega no ciclo subsequente quando aplicável.

b) Índice de Conformidade de Fornecimento (ICF)

Avalia a conformidade dos itens entregues, incluindo:

- especificação correta;
- quantidade adequada;
- integridade física;
- entrega ao destinatário correto;
- substituição dentro do prazo em caso de erro.

Configura ocorrência:

- item divergente, danificado ou faltante;
- erro de destinatário;
- não correção no ciclo seguinte.

c) Índice de Atendimento Logístico (IAL)

Avalia a eficiência da logística porta a porta, incluindo:

- entrega no setor/gabinete correto;
- identificação adequada do pedido (etiqueta, centro de custo, itens);
- cumprimento das tentativas de entrega;
- organização e separação por unidade requisitante.

Configura ocorrência:

- entrega em local incorreto;
- falha na identificação da entrega;
- não realização de nova tentativa quando o setor estiver fechado;
- descumprimento da regra de até 2 tentativas antes do cancelamento.

d) Índice de Rastreabilidade e Controle (IRC)

Avalia a capacidade de controle e auditoria do processo, incluindo:

- registro completo do ciclo do pedido;
- identificação do recebedor;
- histórico de movimentação;
- vinculação entre pedido, entrega e ateste.

Configura ocorrência:

- ausência de identificação do recebedor;
- inconsistência de dados;
- perda de rastreabilidade do pedido;
- divergência entre sistema e entrega realizada.

e) Índice de Suporte e Plataforma Web (ISW)

Avalia o desempenho da plataforma e do suporte técnico, incluindo:

- disponibilidade do sistema (24h/7 dias);
- funcionamento das funcionalidades;
- atualização de status dos pedidos;
- geração de relatórios.

SLA obrigatório:

- início da resposta: até 2 horas;
- solução: até 12 horas.

Configura ocorrência:

- indisponibilidade do sistema;
- descumprimento do SLA (2h/12h);
- falhas que impeçam operação ou rastreamento.

f) Índice de Ateste e Faturamento (IAF)

Avalia a conformidade do processo de recebimento e pagamento, incluindo:

- existência de ateste (físico ou digital);
- correspondência entre entrega e ateste;
- consistência entre pedidos e nota fiscal;
- cumprimento das regras de faturamento consolidado.

Configura ocorrência:

- ausência de ateste;
- inconsistência entre entrega e faturamento;
- erro na consolidação da nota fiscal;
- cobrança de item não entregue ou não atestado.

3. Ocorrências e Pontuação

3.1. Cada falha em um dos indicadores resultará em pontos negativos, conforme a gravidade da ocorrência.

Ocorrência Tipo I (Leve) – (-1 ponto)

- atraso de até 2 dias úteis no ciclo logístico;
- falhas formais sem impacto direto;
- inconsistências pontuais de sistema ou documentação.

Ocorrência Tipo II (Moderada) – (-3 pontos)

- atraso de 3 a 5 dias úteis;
- entrega em local incorreto;
- falha de rastreabilidade parcial;
- falha no sistema com impacto operacional;
- reincidência de ocorrência leve.

Ocorrência Tipo III (Grave) – (-5 pontos)

- atraso superior a 5 dias úteis;
- não entrega do pedido;
- erro grave de destinatário;
- ausência de comprovação da entrega;
- falha sistêmica relevante;
- cobrança indevida;
- reincidência de ocorrência moderada.

3.2. A reincidência que trata o item acima é aferida tendo por base o mês de apuração, não refletindo nas competências seguintes.

4. Mecanismo de Cálculo e Redimensionamento de Pagamento

O cálculo do IMR é feito mensalmente para determinar o ajuste no valor da fatura.

1. Cálculo da Pontuação Total Mensal (PTM): A soma de todos os pontos negativos acumulados durante o mês. A pontuação máxima negativa é limitada a -30 pontos para não inviabilizar o contrato.
2. Cálculo do Fator de Ajuste (FA): O ajuste percentual é calculado com base na pontuação total. O cálculo é $FA = (PTM / 30) * 10\%$. Isso significa que cada 3 pontos negativos correspondem a uma penalidade de 1%, com um desconto máximo de 10% do valor da fatura.
3. Cálculo do Valor Final da Fatura (VFF): O valor final a ser pago é o valor original da fatura subtraído do ajuste calculado.

Exemplo de Aplicação:

A fatura mensal é de R\$ 50.000,00. Se a empresa tiver três atrasos leves (-3 pontos) e uma falha na plataforma (-3 pontos) no mês, a Pontuação Total Mensal será de -6 pontos.

- O Fator de Ajuste (FA) será: $(-6 / 30) * 10\% = -2\%$.
- O valor da penalidade será: $R\$ 50.000,00 * 2\% = R\$ 1.000,00$.
- O Valor Final da Fatura (VFF) será: $R\$ 50.000,00 - R\$ 1.000,00 = R\$ 49.000,00$.

5. Vinculação ao Pagamento

A apuração do IMR será aplicada sobre o valor mensal consolidado da nota fiscal, que corresponde aos produtos efetivamente entregues e atestados, acrescido da taxa de administração contratada.

O desconto será aplicado previamente ao pagamento, com base no relatório da fiscalização.