# ANEXO I/C

# INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

# Processo nº

1. **INTRODUÇÃO**
	1. Fica estabelecido o Instrumento de Medição de Serviço - IMR, conforme exigência da Instrução Normativa nº 05/2017, que tem o objetivo de medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
	2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago pelos serviços prestados.
		1. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada pagamento.
	3. As situações abrangidas neste IMR se referem à qualidade dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, com o objetivo da preservação da vida útil, sem perdas características, integridade física, rendimento e ponto ótimo de operação dos equipamentos, instalações, partes e sistemas.

# DOS PROCEDIMENTOS

* 1. O gestor/fiscal técnico do contrato acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.
		1. Serão considerados para subsidiar o gestor/fiscal técnico do contrato os relatos encaminhados por funcionários, colaboradores e demais usuários das dependências do *Campus/Reitoria,* através de e-mail .
	2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o fiscal do contrato notificará a CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.
	3. A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.
	4. Constatando a irregularidade passível de notificação por escrito, o fiscal do contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido e encaminhará à Coordenação de Contratos para as providências necessárias.
	5. O termo de notificação será imediatamente apresentado à CONTRATADA, garantida a ampla defesa e o contraditório.
		1. Havendo divergências, deverá a CONTRATADA registrar a sua versão dos fatos.
	6. No ato da apresentação da fatura, para ateste e pagamento, o fiscal do contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação do serviço, se houver algum valor descontado.
	7. A CONTRATADA emitirá nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base neste IMR.
	8. O fiscal do contrato juntará à fatura os termos de notificação produzidos no período para

cada pagamento.

**3. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO**

3.1 O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

3.2 As pontuações definidas, para ajuste de pagamento, não isentarão a CONTRATADA das sanções previstas no Termo de Referência.

3.3 A pontuação será apurada considerando 3 níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível, uma pontuação, a depender do impacto da ocorrência, conforme tabela abaixo:

|  |
| --- |
| **TABELA 1** |
| **CLASSIFICAÇÃO** | **PONTUAÇÃO** |
| BAIXO IMPACTO | 1 |
| MÉDIO IMPACTO | 2 |
| ALTO IMPACTO | 3 |

**(I) IMR - INDICADORES**

|  |
| --- |
| **INDICADOR 1: Chamado Manutenção Preventiva** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Medir a efetividade no atendimento das manutenções preventivas |
| Meta a cumprir | Atraso de até 1 dia no prazo para início das manutenções preventivas |
| Instrumento de Medição | Ordem de Serviço (OS) |
| Periodicidade | A cada OS |
| Mecanismo de Cálculo | Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência. |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação de serviço |
| Pontuação a ser aplicada | Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS |
| Faixas de Ajuste no Pagamento | Ver item 2.2 |
| **INDICADOR 2: Chamado Manutenção Corretiva** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Medir a efetividade no atendimento das manutenções corretivas |
| Meta a cumprir | Atraso de até 1 dia no prazo para início das manutenções corretivas |
| Instrumento de Medição | Ordem de Serviço (OS) |
| Periodicidade | A cada OS |
| Mecanismo de Cálculo | Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência. |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação de serviço |
| Pontuação a ser aplicada | Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS |
| Faixas de Ajuste no Pagamento | Ver item 2.2 |
| **INDICADOR 3: Reincidência Manutenção Corretiva realizada recentemente** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Medir a efetividade de reincidência nas manutenções corretivas efetuadas |
| Meta a cumprir | Sem ocorrências |
| Instrumento de Medição | Ordem de Serviço (OS) |
| Periodicidade | A cada OS |
| Mecanismo de Cálculo | Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência. |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação de serviço |
| Pontuação a ser aplicada | Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS |
| Faixas de Ajuste no Pagamento | Ver item 2.2 |
| **INDICADOR 4: Falta de materiais** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Medir a capacidade da empresa em fornecer os materiais necessários aos serviços |
| Meta a cumprir | Realizar os serviços dentro dos prazos fixados |
| Instrumento de Medição | Ordem de Serviço (OS) |
| Periodicidade | A cada OS |
| Mecanismo de Cálculo | Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência. |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação de serviço |
| Pontuação a ser aplicada | Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS |
| Faixas de Ajuste no Pagamento | Ver item 2.2 |
| **(II) FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO** |
| * 1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
		1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme a seguinte fórmula: Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.
	2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:
 |
| **Valor Mensal do Contrato** | **Pontuação** | **0** |
| **Faixas de Pontuação** | **Pagamento Devido** | **Fator de Ajuste**  |
| Até 02 pontos | 100% do valor previsto | 1,00 |
| De 03 a 06 pontos | 90% do valor previsto | 0,90 |
| De 07 a 10 pontos | 80% do valor previsto | 0,80 |
| Acima de 10 pontos | 70% do valor previsto | 0,70 |
| **Valor devido na fatura mensal =****(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço).** | R$ 0,00 |
| **Em caso de reincidência de pontuação (0) zero em qualquer indicativo: multa de 0,3% sobre o total da Nota Fiscal mensal + faixa de ajuste pertinente.** |
| **A avaliação acima de 12 pontos por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.** |
| **(III) CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS** |
| **Indicador** | **Critério (Faixas de Pontuação)** | **Pontos** | **Avaliação** |
| 1) Chamado Manutenção Preventiva | Até 01 dia de atraso | 0 |  |
| 02 dias de atraso | 1 |  |
| 03 dias de atraso | 2 |  |
| Acima de 03 dias de atraso | 3 |  |
| 2) Chamado Manutenção Corretiva | Até 01 hora de atraso | 0 |  |
| 02 horas de atraso | 1 |  |
| 03 horas de atraso | 2 |  |
| Acima de 03 horas de atraso | 3 |  |
| 3) Reincidência Manutenção Corretiva realizada recentemente | Sem ocorrências | 0 |  |
| 01 ocorrência | 1 |  |
| 02 ocorrências | 2 |  |
| Acima de 02 ocorrências | 3 |  |
| 4) Falta de materiais | Não realização da manutenção por falta demateriais | 3 |  |
| **Pontuação Total do Serviço** | **0,00** |
| **(IV) IMPACTO DAS FALHAS AVALIADAS** |
| **IMPACTO** | **PONTUAÇÃO** |
| BAIXO IMPACTO | 1 |
| MÉDIO IMPACTO | 2 |
| ALTO IMPACTO | 3 |