



**ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA  
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

**1. CONCEITO E OBJETIVO**

1.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2. O IMR terá por objetivo o estabelecimento de critérios para aferição dos resultados dos serviços a serem prestados no âmbito do contrato de serviços prediais em gestão integrada -*facilities*, considerando os termos estabelecidos no Termo de Referência, com a finalidade de adequar o pagamento à conformidade dos serviços prestados e dos resultados efetivamente obtidos.

**2. DISPOSIÇÕES GERAIS**

2.1. Independente do início de execução dos serviços, conforme cronograma físico do contrato, item 8.3 do TR, haverá carência de 90 dias para aplicação dos indicadores, contados a partir do início da vigência contratual.

2.1.1. Neste período, as notificações e relatórios serão emitidos normalmente e deverão ser acompanhados pela CONTRATADA para fins de adaptação e aprendizado. O IMR e o desconto, calculados durante a carência, terão caráter instrutivo e não resultarão em redução no valor de faturamento da CONTRATADA.

2.1.2. Os indicadores serão calculados com 3 casas decimais, com arredondamento.

2.2. A incidência de redimensionamento pelo IMR no valor mensal da contratação não anula a responsabilidade por danos civis e criminais, bem como a incidência de penalidades previstas no instrumento contratual.

2.3. Para fins de fiscalização, controle e efeitos, as notificações serão aplicadas aos serviços indicados na tabela abaixo:

Natureza do serviço	Disciplina	
Gerais	0	Disposições gerais
Hard Service	1	Manutenção predial
	2	Manutenção do sistema de climatização
	3	Manutenção de elevadores
Soft Service	4	Brigada de incêndio
	5	Copeiragem (copeiro, garçom)
	6	Limpeza
Sob Demanda	8	Serviços sob demanda aplicados a todos os serviços

**3. ÍNDICES DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

3.1. Os níveis listados a seguir tratam das dimensões de qualidade a serem aferidas pelos índices tratados neste Anexo:

- Indicador 1 - nível de desconformidade dos serviços (NI-DESSER);
- Indicador 2 - nível de atendimento das solicitações no prazo (NI-TEMPO);
- Indicador 3 - nível de redução de serviços corretivos (NI-RED CORRET);
- Indicador 4 - nível de satisfação dos usuários (NI-SATIU);
- Indicador 5 - nível de progresso de sustentabilidade (NI-PRO-SUS).

**4. INDICADOR 1 - NÍVEL DE DESCONFORMIDADE DOS SERVIÇOS - NI-DESSER**

4.1. Para o Indicador 1 - Nível de Desconformidade dos Serviços, será adotada sistemática de notificações que reduzirão o valor de faturamento no mês de referência na medida em que o(s) serviço(s) é(são) prestado(s) em desacordo ao contrato:

Indicador 1 - Nível de Desconformidade dos Serviços - NI-DESSER	
Item	Descrição
Descrição do Indicador	Notificações geradas a partir da constatação de desconformidade na execução dos serviços.
Finalidade	Garantir que os serviços sejam executados na qualidade especificada.
Meta	Receber menos de: 10 (dez) notificações de criticidade 1; ou 6 (seis) notificações de criticidade 2; ou 5 notificações de criticidade 3 ou combinações equivalentes a IMR menor que 2%.
Instrumento de medição	Inspeções diárias <i>in loco</i> e na solução tecnológica.
Forma de Acompanhamento	Solução tecnológica
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	90 dias após o início da vigência contratual.
Mecanismo de Cálculo	<p>NI-DESSER (%) = (Nº Not1 * 0,002) + (Nº Not2 * 0,003) + (Nº Not3 * 0,004) + (Nº Not1R * 0,004) + (Nº Not2R * 0,006) + (Nº Not3R * 0,008)</p> <p>Onde:</p> <p>Not1 – notificação de serviço com criticidade 1 Not1R – reincidência de notificação de serviço com criticidade 1</p> <p>Not2 – notificação de serviço com criticidade 2 Not2R – reincidência de notificação de serviço com criticidade 2</p> <p>Not3 – notificação de serviço com criticidade 3 Not3R – reincidência de notificação de serviço com criticidade 3</p> <p>Prazos para reemissão de notificação dos serviços</p> <p>Criticidade 1 - 72 horas Criticidade 2 - 48 horas Criticidade 3 - 24 horas</p>
Faixas de Ajuste do Pagamento	<p>1ª faixa: NI-DESSER ≤ 2% = não haverá redimensionamento no faturamento;</p> <p>2º faixa: 2% &lt; NI-DESSER ≤ 10% = redimensionamento no faturamento proporcional ao NI-DESSER, limitado a 10%.</p>

#### 4.2. NOTIFICAÇÕES

4.2.1. As notificações serão emitidas quando a fiscalização da CONTRATANTE verificar que os serviços prestados estão em desconformidade (especificações e cronograma) com o Edital, Termo de Referência e seus anexos, contrato, Plano de Trabalho Anual dos serviços de rotina, sob demanda e não programados.

4.2.1.1. Após celebração do contrato, as rotinas consignadas no Plano de Trabalho Anual podem ser alteradas mediante prévia autorização da fiscalização da CONTRATANTE, porém, a qualidade final do trabalho não poderá ser prejudicada, a qual será aferida por meio do IMR.

4.2.1.2. Se as rotinas e ações adotadas pela CONTRATADA, mesmo que aprovadas pela CONTRATANTE, não garantirem a qualidade mínima exigida, haverá incidência do NI-DESSER.

4.2.1.3. Caberá então à CONTRATADA aprovar, junto a CONTRATANTE, as alterações nos planejamentos que forem necessárias para garantir a entrega efetiva do serviço.

4.2.2. As notificações serão divididas em três criticidades numeradas de 1 a 3, sendo 1 a mais leve e 3 a mais grave. As diretrizes para classificação das notificações seguem abaixo.

4.2.3. Além de desconformidades nas rotinas de serviços previstas no Anexo III, alguns serviços, dada sua relevância, possuem diretrizes específicas que justificam a emissão de notificação.

4.2.4. A lista de serviços e suas respectivas diretrizes específicas estão descritas a seguir.

4.2.4.1. Caso haja alguma ocorrência não prevista na referida lista, será aplicado o item 24 do TR.

ITEM	DISCIPLINA	DIRETRIZES ESPECÍFICAS	CRITICIDADE	
1	0	Geral	Deixar de fornecer ou utilizar EPIs (equipamentos de proteção individual) e EPCs (equipamentos de proteção coletiva) aos seus empregados, conforme as normas reguladoras vigentes.	2
2	0	Geral	Deixar de cumprir medidas de segurança sanitária: distanciamento social e medidas indicadas pelo Ministério da Saúde (Covid-19 e demais orientações - <a href="https://www.saude.gov.br/">https://www.saude.gov.br/</a> ).	2
3	1	Manutenção Predial	Pelo menos 10 placas de forro faltante, manchadas, danificadas, ou área equivalente.	1
4	1	Manutenção Predial	Pintura degradada em pelo menos 3 paredes distintas na edificação.	1
5	1	Manutenção Predial	Vazamentos de qualquer tipo.	1
6	1	Manutenção Predial	Portas de acesso aos ambientes com problema na abertura com impedimento de acesso por mais de 24 horas.	1
7	1	Manutenção Predial	Infiltrações resultantes de danos na cobertura.	2
8	1	Manutenção Predial	Piso quebrado/danificado gerando risco de acidentes.	2
9	1	Manutenção Predial	Qualquer elemento das instalações internas ou externas da unidade com risco de queda ou desabamento.	3
10	1	Manutenção Predial - Elétrico	Tomadas comuns/estabilizadas pontuais, pontos de rede sem energia por mais de 48 horas.	2
11	1	Manutenção Predial - Elétrico	Mais de 10% de lâmpadas queimadas em um mesmo ambiente.	2
12	1	Manutenção Predial - Elétrico	Falta de manutenção preventiva em subestação, chaves de transferência automática (CTA), chave estática, no-breaks, disjuntores e transformadores.	2
13	1	Manutenção Predial - Elétrico	Falha de operação em chaves de transferência automática (CTA), chave estática, disjuntores, no-break e transformadores.	2
14	1	Manutenção Predial - Hidráulico	Nobreak operando em modo de bypass ou totalmente fora de operação.	3
15	1	Manutenção Predial - Hidráulico	Caixa de gordura cheia ou transbordando.	1
16	1	Manutenção Predial - Hidráulico	Mais de três dispositivos hidrossanitários (torneiras, vasos sanitários, mictórios, registros, duchas higiênicas, sifões) quebrados ou inoperantes, na edificação.	2
17	1	Manutenção Predial - Hidráulico	Vazamentos e entupimentos com riscos de dano a produtos, interdição de área e alto impacto na operação do local.	2
18	1	Manutenção Predial - Hidráulico	Falta total de água em refeitórios e/ou todos sanitários.	3
19	1	Manutenção Predial - Hidráulico	Vazamentos, entupimentos ou falta de água em pontos isolados sem danos maiores.	2
20	1	Manutenção Predial - Hidráulico	Caixa d'água sem limpeza há mais de 6 meses.	3
21	1	Dados	Rede de dados e comunicação inativa ou com problemas com alto impacto na operação da unidade.	2
22	1	Dados	Ramal telefônico ou ponto de rede sem funcionamento.	2
23	2	Ar Condicionado	Falta de limpeza, filtro de ar sujo, equipamento liberando resíduos.	2
24	2	Ar Condicionado	Correias trincadas /danificadas em resfriadores, umidificadores ou recuperadores.	2
25	2	Ar Condicionado	Hélices das condensadoras/evaporadoras danificadas ou desbalanceadas.	2
26	2	Ar Condicionado	Recorrência de falha com mesma causa em um equipamento por mais de 2 (duas) vezes.	2
27	2	Ar Condicionado	Vazamento de gás refrigerante.	2
28	2	Ar Condicionado	Vazamento de água em equipamentos com alto impacto na operação da unidade.	3
29	2	Ar Condicionado	Vazamento de água em equipamentos com baixo impacto na operação da unidade.	2
30	2	Ar Condicionado	Falta de análise do ar interior dos ambientes climatizados, com periodicidade mínima semestral, conforme RE-09 da Anvisa.	2
31	2	Ar Condicionado	Equipamento individual de área administrativa não liga ou com temperatura elevada.	2
32	2	Ar Condicionado	Falha em teste.	1
33	2	Ar Condicionado	Elementos de segurança bypassados e/ou inoperantes, como relés térmicos, pressostatos, relés de supervisão de tensão, disjuntores, entre outros.	2
34	2	Ar Condicionado	Indisponibilidade.	2
35	3	Elevadores	Dispositivos de segurança inibidos ou desativados.	3
36	3	Elevadores	Recorrência de falha com mesma causa em um equipamento por mais de 3 (três) vezes.	2
37	3	Elevadores	Indisponibilidade de pelo menos 1 equipamento de transporte vertical por mais de duas horas em horário comercial.	3
38	3	Elevadores	Duas ocorrências mensais de pessoas presas em elevador por mais de 10 minutos.	2
39	3	Elevadores	Demora no resgate de usuários presos nos elevadores - superior a 30min <sup>1</sup>	3
40	4	Brigada - Mangueiras de hidrantes	Equipamento ausente.	2
41	4	Brigada - Mangueiras de hidrantes	Falha em teste.	3
42	4	Brigada - Mangueiras de hidrantes	Indisponibilidade/ausência em situações reais.	3
43	4	Brigada - Mangueiras de hidrantes	Equipamento fora do prazo de validade.	2
44	4	Brigada - Extintores	Equipamento ausente.	2
45	4	Brigada - Extintores	Falha em teste.	3
46	4	Brigada - Extintores	Indisponibilidade/ausência em situações reais.	3
47	4	Brigada e Equipe de	Colegiadamente as Informações em virtude das competências de acordo com demanda associada a 36	3

* /	* C V	Gerenciamento de Facilities	Sustentação de Organização, ou qualquer dos supervisores da equipe de gerenciamento com demora superior a 24h.	*
48	5	Copeiragem	Máquinas inoperantes por tempo superior a 24h.	1
49	5	Copeiragem	Não abastecimento das ilhas de café por prazo superior a 1h contados do horário pré-estabelecido para a rotina, ou da abertura da OS.	1
50	5	Copeiragem	Ausência de atendimento entre 7h às 20h ou atendimento com demora superior a 30 min, contados da abertura da OS - para gabinetes, secretarias executivas e auditórios.	1
51	5	Copeiragem	Louças e equipamentos sujos.	1
52	6	Limpeza	Sujidade, mofo, mancha, dejeto, farelo, detrito, teia de aranha, poeira, mau cheiro, poça d'água, umidade excessiva, transbordamento de lixeira, por ambiente - banheiros, gabinetes de ministros e auditórios.	3
53	6	Limpeza	Sujidade, mofo, mancha, dejeto, farelo, detrito, teia de aranha, poeira, mau cheiro, poça d'água, umidade excessiva, transbordamento de lixeira, por ambiente - escritórios.	2
54	6	Limpeza	Sujidade, mofo, mancha, dejeto, farelo, detrito, teia de aranha, poeira, mau cheiro, poça d'água, umidade excessiva, transbordamento de lixeira, por ambiente - demais ambientes.	1
55	8	Serviços sob demanda Mensageria	Ocorrência de falha no envio de documentação por atraso na ronda da equipe de mensageria.	3
56	8	Serviços sob demanda Mensageria	Ocorrência de extravio de documentação.	3
57	8	Serviços sob demanda Mensageria	Ocorrência de falha na entrega de documentação por sumiço ou dano do(s) documento(s).	3
58	8	Serviços sob demanda Projetos e Laudo	Segunda solicitação (ou posterior) de correção de incompatibilidade de informação nos desenhos técnicos e elementos de projetos e/ou laudo.	3
59	8	Serviços sob demanda Todos do Anexo IV	Descumprimento dos prazos - até 10 dias.	2
60	8	Serviços sob demanda Todos do Anexo IV	Descumprimento dos prazos - superior a 10 dias.	3
61	0	Geral	Eventos de manutenções preventivas ou corretivas, rotinas de limpeza e copeiragem relacionadas às áreas de gabinetes serão consideradas críticas e em caso de indisponibilidade ou atraso na prestação do serviço, após a abertura do chamado, superior a 1h estarão sujeitas a notificação.	3

4.2.5. Para cada notificação recebida pela CONTRATADA, caberá contestação que será analisada pelo quadro técnico da CONTRATANTE que poderá manter, alterar ou cancelar a notificação.

4.2.6. A notificação resultante da medição será recebida pela CONTRATADA, via solução tecnológica ou, no caso de indisponibilidade desta, via e-mail e cujo endereço eletrônico será o mesmo informado pela CONTRATADA para assinatura do contrato.

4.2.7. A CONTRATADA terá até 2 (dois) dias úteis, a contar da data de recebimento da notificação, para apresentação de contestação via solução tecnológica ou, no caso de indisponibilidade desta, via e-mail.

4.2.8. A CONTRATANTE terá até 3 (três) dias úteis, a contar da data de recebimento da contestação, para análise e decisão, desde que comprovada situações decorrentes de fatores imprevisíveis e não controláveis.

4.2.9. As notificações que não forem incluídas no mês de medição do fato gerador serão computadas na somatória da medição do mês subsequente.

#### 4.3. REINCIDÊNCIAS

4.3.1. Após tomar ciência de uma notificação, a CONTRATADA terá prazo determinado, que varia de acordo com a especificidade do serviço e o grau da notificação, para normalizar a incidência.

4.3.2. Caso a incidência não seja sanada no prazo, será emitida nova notificação de mesma criticidade.

4.3.3. Esse processo será repetido até que a CONTRATADA solucione o problema.

#### 5. INDICADOR 2 - NÍVEL DE ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES NO PRAZO (NI-TEMPO)

5.1. O objetivo é medir o nível de atendimento no prazo de cada solicitação de serviço, encaminhada por meio da solução tecnológica, conforme dados de encerramento da solicitação.

5.2. Caso seja necessária alguma ação da CONTRATANTE para encerramento de solicitação de serviço, como liberação de área ou compra de materiais, a equipe responsável pela fiscalização do contrato poderá dilatar o prazo para execução dos serviços em relação ao prazo estabelecido inicialmente, mediante justificativa.

INDICADOR 2 - Nível de atendimento das solicitações no prazo (NI-TEMPO)					
Item	Descrição				
Descrição do Indicador	É a diferença entre o horário em que o chamado da OS é aberto (índice previsto para execução do serviço) até a hora em que o problema é resolvido. A CONTRATADA deverá atender a toda e qualquer solicitação da CONTRATANTE, para a execução de manutenções dentro do prazo máximo de atendimento, conforme estabelecido no item 3 do Anexo III, observando a criticidade estabelecida para cada OS no referido documento ou no Plano de Trabalho.				
Finalidade	Avaliar a celeridade do atendimento.				
Meta a cumprir	95% das OS, observando o prazo de execução e criticidade estabelecidos.				
Instrumento de medição	Dados fornecidos pela solução tecnológica.				
Forma de acompanhamento	Relatório emitido por meio da solução tecnológica.				
Periodicidade	Mensal				
Mecanismo de Cálculo do Abatimento	<p>NI-TEMPO(%) = ( 1 - (QAp / QT) ) * 100</p> <p>QAp = <math>\sum</math> (Peso por horas excedentes * Peso por criticidade da demanda).</p> <p>Onde:</p> <p>NI-TEMPO: percentual de OS tratados nos prazos de execução estipulados no período;</p> <p>QAp: quantidade de ordens de serviço programadas e não programadas, atrasadas ponderadas de acordo com os pesos especificados por horas excedentes e criticidade da demanda;</p> <p>QT: quantidade total de chamados programados tratados no período.</p> <p><b>Peso por Horas Excedentes ao Prazo de Atendimento</b></p> <p>X&lt;24 horas - Peso 1 24 horas ≤ X ≤ 72 horas - Peso 3 72 horas &lt; X ≤ 168 horas - Peso 5 168 horas &lt; X ≤ 360 horas - Peso 5</p> <p><b>Peso por Criticidade da Demanda</b></p> <p>Baixa - Peso 1 Média - Peso 3 Máxima - Peso 5</p>				
Exemplo	<p>a) um chamado programado que tenha criticidade definida como MÁXIMA e foi restabelecido com 30 horas de atraso equivalerá a 15, ou seja, (3 x 5) chamados tratados com atraso.</p> <p>b) um chamado não programado que tenha criticidade definida como MÉDIA e foi atendido com 6 horas de atraso equivalerá a 3, ou seja, (3 x 1) chamados tratados com atraso.</p>				
Percentual de Redimensionamento do faturamento	<table border="1"> <tr> <td>Índice Calculado do NI-TEMPO</td> <td>Percentual para Abatimento NI-TEMPO</td> </tr> <tr> <td>de 95,00% a 100,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> </table>	Índice Calculado do NI-TEMPO	Percentual para Abatimento NI-TEMPO	de 95,00% a 100,00%	0,00%
Índice Calculado do NI-TEMPO	Percentual para Abatimento NI-TEMPO				
de 95,00% a 100,00%	0,00%				

de 90,00% a 94,99%	2,50%
de 85,00% a 89,99%	5,00%
de 80,00% a 84,99%	7,50%
inferior a 80,00%	10,00%
Inicio da Vigência	90 (noventa) dias após o início da vigência contratual.

5.3.4. Caso existam demandas ainda pendentes de finalização ao final do dia de medição do indicador, estas serão tratadas para o cálculo do índice seguindo as seguintes premissas:

5.3.4.1. Será utilizada o dia de medição como referência para que, em comparação com a data de registro da demanda, seja identificado o tempo em que a demanda ainda está sem finalização.

5.3.4.2. O tempo em que a demanda ainda está sem finalização será usado para determinar se a demanda encontra-se em atraso e qual o atraso ponderado usando as mesmas regras explícitas no Anexo III , e item 5.6 deste Anexo.

5.3.4.3. Caso exista a impossibilidade de execução de alguma demanda, por fatores técnicos, ou fortuitos ou de força maior, a fiscalização técnica poderá prorrogar/validar o prazo para execução mediante a apresentação das justificativas pela empresa contratada.

#### 6. INDICADOR 3 - NÍVEL DE REDUÇÃO DE SERVIÇOS CORRETIVOS (NI-RED CORRET)

6.1. O objetivo é medir o percentual de redução de chamados de manutenções corretivas ou ações emergenciais em relação ao número de chamados do mês anterior. Pressupõe-se que os serviços de rotina preventivos sejam inibidores da ocorrência de chamados corretivos. Logo, ao medir a diminuição da incidência de chamados corretivos, haverá estímulo à execução de manutenções preventivas programadas.

INDICADOR 3 - Percentual de redução de serviços corretivos											
Item	Descrição										
Descrição do Indicador	O percentual de redução de serviços corretivos (NI-RED CORRET) consiste em um indicador de redutor de chamados de manutenções corretivas ou ações emergenciais.										
Finalidade	Aumentar atitudes preventivas e evitar chamados corretivos ou ações emergenciais.										
Meta a cumprir	Redução em 4% dos chamados corretivos (OS corretivas). Se o número de chamados corretivos for inferior a 5% dos serviços de rotina, não haverá abatimento.										
Instrumento de medição	Dados fornecidos pela solução tecnológica										
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pela solução tecnológica										
Periodicidade	Mensal										
Mecanismo de Cálculo do Abatimento	<p><b>NI-RED CORRET (%) = (1-(QP/QA))*100</b></p> <p>Onde:</p> <p>NI-RED CORRET: percentual de redução de chamados corretivos ou emergenciais no período;</p> <p>QP: quantidade de chamados corretivos ou emergenciais solicitados no período;</p> <p>QA: quantidade de chamados corretivos ou emergenciais solicitados no mês anterior.</p>										
Percentual de Redimensionamento do faturamento	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nível Calculado do NI-RED CORRET</th> <th>Percentual para Abatimento NI-RED CORRET</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>acima de 4,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>de 2,00% a 3,99%</td> <td>1,00%</td> </tr> <tr> <td>de 1,00% a 1,99%</td> <td>1,50%</td> </tr> <tr> <td>inferior a 1,00%</td> <td>2,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Nível Calculado do NI-RED CORRET	Percentual para Abatimento NI-RED CORRET	acima de 4,00%	0,00%	de 2,00% a 3,99%	1,00%	de 1,00% a 1,99%	1,50%	inferior a 1,00%	2,00%
Nível Calculado do NI-RED CORRET	Percentual para Abatimento NI-RED CORRET										
acima de 4,00%	0,00%										
de 2,00% a 3,99%	1,00%										
de 1,00% a 1,99%	1,50%										
inferior a 1,00%	2,00%										
Inicio da Vigência	90 (noventa) dias após o início da vigência contratual										

#### 7. INDICADOR 4 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (NI-SATIU)

7.1. O NI-SATIU é um nível de avaliação dos usuários solicitantes dos serviços, colaboradores que trabalham no edifício da CONTRATANTE, quanto à qualidade do atendimento das solicitações de serviços, bem como a qualidade da execução dos serviços prestados, calculado com base na metodologia Net Promoter Score (NPS). Sua utilização se deve à simplicidade, flexibilidade e confiabilidade da metodologia.

7.2. O Net Promoter Score (NPS) é uma metodologia criada para medir a satisfação de um público específico de usuários do prédio, no presente caso, para os serviços de limpeza e copeiragem.

7.3. Os respondentes serão divididos em 3 categorias, com base nas notas finais dos seus chamados: promotores, neutros e detratores. Os respondentes que dão as notas 9 ou 10 são os promotores: pessoas que estarão satisfeitas com a qualidade dos serviços, quanto à qualidade do atendimento às solicitações de serviços, bem como à qualidade dos serviços prestados. Os respondentes que darão notas 7 e 8 serão os neutros: não estarão satisfeitos, mas também não insatisfeitos. E, por fim, os que darão notas de 0 a 6 serão os detratores – pessoas insatisfeitas com a qualidade dos serviços prestados.

7.4. As pesquisas de satisfação poderão ser realizadas por e-mail, *Qr codes*, *links* ou por meio da solução tecnológica, para qualquer usuário que queira espontaneamente realizá-la.

7.5. Não haverá amostra mínima exigida para aplicação deste IMR.

INDICADOR 4: Nível de Satisfação do Usuário NI-SATIU											
Item	Descrição										
Descrição do Indicador	O Indicador NPS avaliará a qualidade do atendimento às solicitações de serviços, bem como a qualidade dos serviços prestados, conforme as PSU aplicadas no período.										
Finalidade	Avaliação dos usuários quanto à qualidade do atendimento das solicitações de serviços, bem como à qualidade da execução dos serviços prestados.										
Meta a cumprir	NPS maior ou igual a 60%										
Instrumento de medição	Dados fornecidos pela solução tecnológica										
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pela solução tecnológica										
Periodicidade	Mensal										
Mecanismo de Cálculo do Abatimento	<p><b>NPS (%) = ((NP-ND)/NTR)*100</b></p> <p>Onde: NPS = Nível Calculado do NI-SATIU;</p> <p>NPS: percentual de satisfação dos usuários;</p> <p>NP: quantidade total de promotores no período;</p> <p>ND: quantidade total de detratores no período;</p> <p>NTR: quantidade total de respondentes no período.</p>										
Percentual para redimensionamento, referente à parcela de limpeza e copeiragem, calculadas separadamente.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nível Calculado do NI-SATIU (NPS)</th> <th>Percentual para Redimensionamento NI-SATIU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>de 60,00% a 100,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>de 30,00% a 59,99%</td> <td>3,00%</td> </tr> <tr> <td>de 10,00% a 29,99%</td> <td>6,00%</td> </tr> <tr> <td>inferior a 10,00%</td> <td>10,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Nível Calculado do NI-SATIU (NPS)	Percentual para Redimensionamento NI-SATIU	de 60,00% a 100,00%	0,00%	de 30,00% a 59,99%	3,00%	de 10,00% a 29,99%	6,00%	inferior a 10,00%	10,00%
Nível Calculado do NI-SATIU (NPS)	Percentual para Redimensionamento NI-SATIU										
de 60,00% a 100,00%	0,00%										
de 30,00% a 59,99%	3,00%										
de 10,00% a 29,99%	6,00%										
inferior a 10,00%	10,00%										
Inicio da vigência	90 (noventa) dias após o início da vigência contratual										

## 8. INDICADOR 5 - NÍVEL DE PROGRESCO DE SUSTENTABILIDADE - NI-PRO-SUS

8.1. Os indicadores do NI-PRO-SUS servirão para medir o uso racional e eficiente de água, energia e redução de produção de resíduos sólidos indiferenciados, em relação ao mês avaliado.

8.2. Dado o ineditismo do uso desse indicador, os valores de abatimento serão simbólicos, porém sua medição e análise concentra grande importância, para gerenciamento de atividades. As informações obtidas deverão ser divulgadas aos usuários por meio de campanhas e da solução tecnológica a ser implantada, pois a atuação da CONTRATADA pode alavancar a melhoria dos patamares de sustentabilidade.

INDICADOR 5 - NÍVEL DE PROGRESCO DE SUSTENTABILIDADE - NI-PRO-SUS									
Item	Descrição								
Descrição do indicador	A redução percentual do consumo médio per capita dos recursos de energia, água e geração de resíduo.								
Finalidade	Induzir atividades e campanhas junto aos usuários para utilização consciente dos recursos. Observar e monitorar dados, sugerir inovações e tecnológicas.								
Meta a cumprir	Manter a média da taxa de variação de consumo abaixo de 5%. Informar usuários sobre as variações de consumo e de valores, através da solução tecnológica.								
Instrumento de medição	Contas de água, energia, peso dos resíduos indiferenciados e taxa de ocupação média da edificação, por meio de sensores, catracas e livros de acesso a usuários, balança para pesagem dos resíduos ou leitura dos hidrômetros e relógios de energia. Poderão ser utilizados valores estimativos a serem validados pela fiscalização.								
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pela solução tecnológica, contas e medições.								
Periodicidade	Mensal								
Mecanismo de Cálculo do Abatimento	$\text{NI-PRO-SUS} = (\Delta \text{H2O} + \Delta \text{ENE} + \Delta \text{RS})/3$ <p>Onde:</p> <p><math>\Delta\text{-H2O}</math> - Variação de Consumo de Água (litros);  <math>\Delta\text{-ENE}</math> - Variação de Consumo de Energia (kWh);  <math>\Delta\text{-RS}</math> - Variação de Produção de Resíduos Sólidos Indiferenciados (kg).</p> <p>(<math>\Delta\%</math>) Taxa de variação do custo de consumo = <math>[(\text{Custo teórico} - \text{Custo Real}) / \text{Custo teórico}] * 100</math></p> <p>Onde:</p> <p><b>Consumo Médio Referencial per capita<sup>1</sup>:</b> Consumo diário médio referencial/Ocupação do prédio;  <b>Consumo Real per capita:</b> Consumo diário médio real/Ocupação do prédio<sup>2</sup>.</p>								
Percentual para Redimensionamento	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Taxa de variação do custo de consumo</th> <th>Percentual para Redimensionamento NI-PRO-SUS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 a 5%</td> <td>0,1%</td> </tr> <tr> <td>5% a 20%</td> <td>0,5%</td> </tr> <tr> <td>Acima de 20%</td> <td>1,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Taxa de variação do custo de consumo	Percentual para Redimensionamento NI-PRO-SUS	0 a 5%	0,1%	5% a 20%	0,5%	Acima de 20%	1,0%
Taxa de variação do custo de consumo	Percentual para Redimensionamento NI-PRO-SUS								
0 a 5%	0,1%								
5% a 20%	0,5%								
Acima de 20%	1,0%								
Inicio da Vigência	90 (noventa) dias após o inicio da vigência contratual								

8.3. Não haverá a incidência de redimensionamento da respectiva parcela deste indicador, no valor mensal da contratação, caso a CONTRATADA apresente relatório técnico tempestivo, evidenciando não ter dado causa à situação ocorrida.

<sup>1</sup> Para o cálculo do **Consumo Médio Referencial (RS)**: deverá ser utilizado os estudos de consumos médios apresentados no anexo e a população fixa de 1500 usuários fixos + 10%, que poderão ser ajustados conforme estudos a serem apresentados, pela CONTRATADA, no RCP - Relatório das Condições Prediais, descrito no Anexo III, conforme validação da fiscalização, ou em função de alteração dos equipamentos como ar condicionado e elevadores.

<sup>2</sup> **Ocupação do prédio:** contagem de usuários fixos e visitantes, por meio de catracas eletrônicas, ou estimativas definidas junto aos fiscais do contrato.

## 9. CÁLCULO DO ABATIMENTO FINAL CONSIDERANDO TODOS OS INDICADORES

9.1. O somatório dos níveis de abatimento de cada um dos indicadores abaixo representará o abatimento final, a ser aplicado sobre a parcela respectiva 1 a 8, conforme item 2.3 supra, antes da incidência dos impostos.

- a) nível de desconformidade dos serviços (NI-DESSER) - limite máximo de redimensionamento da fatura - 10%, sobre o valor final da medição;
- b) nível de atendimento das solicitações no prazo (NI-TEMPO) - limite máximo de redimensionamento da fatura - 10%, sobre o valor final da medição;
- c) nível de redução de serviços corretivos (NI-RED CORRET) - limite máximo de redimensionamento da fatura - 2%, sobre o valor final da medição;
- d) nível de satisfação dos usuários (NI-SATIU) - limite máximo de redimensionamento da fatura - 10%, apenas sobre a parcela referente a limpeza e coperação;
- e) nível de progresso de sustentabilidade (NI-PRO-SUS) - limite máximo de redimensionamento da fatura - 1%, sobre o valor final da medição;

9.2. O redimensionamento para fins de abatimento do IMR não será incidente sobre a parcela dos insumos de aplicação.

9.3. O redimensionamento será incidente apenas sobre o valor final da medição dos serviços de rotina.

9.4. O valor do IMR mensal máximo fica limitado a 10% mesmo que cômputo seja superior a este patamar.

9.5. Pode haver rescisão unilateral, caso o IMR supere 10% por 3 meses consecutivos, mediante o correspondente processo administrativo.

Brasília, 10 de dezembro de 2021.

Documento assinado eletronicamente  
**ANDERSON FERREIRA GOMES**

Analista

Documento assinado eletronicamente  
**ANDREA SABA FERREIRA**

Analista

Documento assinado eletronicamente  
**LEILA SZCZECINSKI CÓTICA**

Analista

Documento assinado eletronicamente

**EDNA CRISTINA CARVALHÉDO VIDAL DE SOUSA**

Analista Técnico Administrativo

Documento assinado eletronicamente

**ELENI ROBERTA DA SILVA**

Coordenadora de Projetos

De acordo.

Documento assinado eletronicamente

**MARFISA CARLA DE ABREU MACIEL CASTRO**

Coordenadora-Geral de Estratégias em Aquisições e Contratações



Documento assinado eletronicamente por **Eleni Roberta da Silva, Coordenador(a)**, em 10/12/2021, às 16:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Andréa Saba Ferreira, Assistente Técnico-Administrativo**, em 10/12/2021, às 16:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Ferreira Gomes, Analista**, em 10/12/2021, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marfisa Carla de Abreu Maciel Castro, Coordenador(a)-Geral**, em 10/12/2021, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Edna Cristina Carvalhêdo de Sousa, Analista Administrativo**, em 10/12/2021, às 22:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leila Szczecinski Cotica, Analista em Infraestrutura de Transportes**, em 13/12/2021, às 10:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.economia.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **15895368** e o código CRC **0CB79258**.

Referência: Processo nº 05110.003855/2018-04.

SEI nº 15895368