# **ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (IMR)**

O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é uma disposição, pactuada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, que definem critérios objetivos de mensuração de resultados, preferencialmente pela utilização de ferramenta informatizada, que possibilite a Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

Seguindo as orientações da Instrução Normativa nº 05, de 25 de maio de 2017, emitida pelo MPOG - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, os Indicadores definidos para adoção dos Instrumentos de Medição de Resultado do objeto deste Termo de Referência foram elaborados com base em critérios objetivos de mensuração de resultados, a serem aferidos através de software, possibilitando à CONTRATANTE verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

Abaixo seguem os Indicadores de Desempenho, a serem utilizados como Instrumentos de Medição de Resultado do Edital nº 01/2019-SR/PF/SC:

Os Indicadores de Desempenho, a serem utilizados como Instrumentos de Medição de Resultado do Edital nº 01/2019-SR/PF/SC, terão o seguinte crivo:

1. Rotinas de Execução: Percentual apurado na leitura multiplicado pelo somatório da NF dos materiais mais resultado dos Indicadores 3 e 4.
2. Prazo de Atendimento: Percentual apurado na leitura multiplicado pelo somatório da NF dos materiais mais resultado dos Indicadores 3 e 4.
3. Falta de funcionário sem a devida reposição de volante - Fiscal Técnico.
4. Somatória dos valores da mão-de-obra exclusiva pelo**Fato Gerador** - Fiscal Administrativo.

O Valor Mensal do Serviço será composto da seguinte forma:

|  |
| --- |
| VMS = NF de Materiais + (∑ Indicador 4) **-** (∑ Indicador 1) **-** (∑ Indicador 2) **-** (∑ Indicador 3) |

Após apuração dos valores, o Fiscal Administrativo encaminhará uma planilha, para cada Unidade, com os respectivos valores para que a CONTRATADA emita o documento fiscal.

Não haverá a incidência de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. E a superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

Todo IMR em que o Valor Mensal a Ser Faturado não alcance 100% da meta, deverá ser encaminhado, nos termos do Item 18.7 do Termo de Referência será comunicado a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

As glosas decorrentes de atrasos na entrega de material ou faltas de funcionários que acarretem em dano à Administração, serão comunicadas pelo fiscal técnico à Gestão de Contratos, para instrução de Processo Administrativo e apuração dos fatos.

Sendo necessária a retenção de valores em decorrência de multas por descumprimento contratual, a Fiscalização Administrativa será comunicada pela Gestão de Contratos no mês subsequente à decisão do processo de penalidade.

|  |  |
| --- | --- |
| INDICADOR nº 1 - ATENDIMENTO DA ROTINA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO | |
|  | |
| Item | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir a execução de todas as rotinas de manutenção preventiva, corretiva e preditiva (sem a utilização de materiais não básicos) dentro dos prazos previstos. |
| Meta a Cumprir | Conforme Termo de Referência, PMOC - Plano de Manutenção, Operação e Controle e ANEXO II - Rotina de Execução dos Serviços de Manutenção. |
| Instrumento de Medição | Relatórios do sistema informatizado comprovando execução de acordo com as Rotinas de Manutenção, na freqüência prevista. |
| Forma de Acompanhamento | Pelo sistema informatizado com acompanhamento pelo fiscal do contrato. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Cada rotina descrita no Termo de Referência que não for cumprida receberá pontuação conforme segue:  Rotina diária – 01 ponto  Rotina semanal – 02 pontos  Rotina mensal – 03 pontos  Rotina trimestral – 04 pontos  Rotina semestral – 05 pontos  Somatório dos itens não cumpridos = **Y** |
| Início da Vigência | Data da assinatura do contrato. |
| Faixas de Ajuste no Pagamento | **0 < Y ≤ 30** : 100% do valor da fatura mensal de manutenção;  **30 < Y ≤ 40** : 98% do valor da fatura mensal de manutenção;  **Y > 40** : 95% do valor da fatura mensal de manutenção. |
| Sanções Adicionais | Em caso de reincidência para **30 < Y ≤ 40**: multa de 2% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente;  Para **Y > 40**: multa de 5% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente + rescisão contratual. |
| Observações | 1. Caso haja impedimentos na realização das rotinas de manutenção, o  Fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando à normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções.  2. Todas as ocorrências deverão estar registradas no sistema informatizado de gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos.  3. Rotinas a serem consideradas: diárias, semanais, quinzenais, mensais, semestrais e anuais. |

|  |  |
| --- | --- |
| INDICADOR nº 2 - PRAZO DE ATENDIMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO (OS) | |
| Item | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir um atendimento célere às demandas de manutenção preventiva, corretiva e preditiva, reparos e adaptações, que requeiram a utilização de peças e materiais não básicos, realizadas por meio de OS – Ordem de Serviço. |
| Meta a Cumprir | Número de horas (depende do serviço a realizar) e conforme Termo de Referência, PMOC - Plano de Manutenção, Operação e Controle e ANEXO II - Rotina de Execução dos Serviços de Manutenção. |
| Instrumento de Medição | Relatórios do sistema informatizado – Ordem de Serviço (OS) eletrônica. |
| Forma de Acompanhamento | Relatórios periódicos sujeitos à avaliação do fiscal de contrato. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Cada OS será verificada e valorada individualmente quanto ao número de horas no atendimento **/** meta a cumprir = XOS1, XOS2, XOS3**, ...**.  **X** (%) = XOS1 (%) + XOS2 (%) + XOS3 (%) + ... **/** nº OS |
| Início da Vigência | Data da assinatura do contrato. |
| Faixas de Ajuste no Pagamento | **0 < X ≤ 30 %** : 100% do valor da fatura mensal de manutenção;  **30 < X ≤ 40 %** : 98% do valor da fatura mensal de manutenção;  **X > 40 %** : 95% do valor da fatura mensal de manutenção. |
| Sanções Adicionais | Em caso de reincidência para **30 < X ≤ 40**: multa de 2% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente;  Para **X > 40**: multa de 5% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente + rescisão contratual. |
| Observações | 1. O mecanismo de cálculo será verificado pelo gestor do contrato,  avaliando se o atraso nos atendimentos se deu em virtude de impedimentos da própria administração do órgão, caso este em que  será isentada a prestadora de serviços.  2. Todas as ocorrências deverão estar registradas no sistema informatizado de gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo gestor do contrato, e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos. |

|  |  |
| --- | --- |
| INDICADOR 03 - **MÃO-DE-OBRA EXCLUSIVA (Falta sem volante)** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir, quantitativamente, a disposição de funcionários para atendimentos no Órgão. |
| **Meta a cumprir** | 220 horas\* e substituição, no prazo de 02 (duas) horas, em caso de eventual ausência, tais como faltas e licenças, o empregado posto a serviço da Contratante. |
| **Instrumento de medição** | Vistoria presencial |
| **Forma de acompanhamento** | In loco e/ou folha ponto |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | (Valor Total Mensal por Empregado calculado pela Planilha do Indicador 3 [Fato Gedrador] ÷ dia úteis no mês) \* quantidade de dias de falta |
| **Início de Vigência** | A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Conforme valor homologado na planilha de custos. |

|  |  |
| --- | --- |
| INDICADOR 04 - **MÃO-DE-OBRA EXCLUSIVA** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Priorizar o pagamento pelo resultado e a alocação eficiente de recursos públicos, de forma que os encargos assumidos pela Administração, enquanto contratante, sejam mensurados por meio de modelos de medição de resultados mais efetivos, com fixação de parâmetros e critérios para a avaliação e melhoria da qualidade da prestação de serviços sob o regime de execução indireta |
| **Meta a cumprir** | 100% do valor homologado no Pregão 01/2019-SR/PF/SC |
| **Instrumento de medição** | Planilha ou outro instrumento que venha a ser normatizado |
| **Forma de acompanhamento** | Cálculos automáticos a partir dos documentos encaminhados pela CONTRATADA |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | Vide [Manual do Fato Gerador](https://www.comprasgovernamentais.gov.br/images/conteudo/ArquivosCGNOR/fato_gerador.pdf) |
| **Início de Vigência** | A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Conforme valor apurado na planilha do IMR. |