

## ANEXO “B” - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Conforme a Instrução Normativa nº 05, de 25 de maio de 2017, emitida pelo MPOG, a contratação de serviço continuados deverá adotar instrumento de medição dos resultados para o pagamento da CONTRATADA, e que elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho, desta forma, os critérios de aferição de resultados deverão ser preferencialmente dispostos na forma de Instrumentos de Medição de Resultado;

Seguindo as orientações da Instrução Normativa nº 05/2017, 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, possibilitando à CONTRATANTE verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade, conforme tabela abaixo. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 e 100, correspondentes à avaliação da qualidade da prestação dos serviços observada durante a execução do contrato:

<b>Indicador</b>	
<b>1. Não atendimento, em tempo hábil, das demandas de manutenção corretiva</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir um atendimento célere das demandas
<b>Meta a cumprir</b>	Prazos previstos no Termo de Referência e Edital
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal: pelo Fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada
<b>Periodicidade</b>	Sempre que solicitado à Contratante
<b>Mecanismo de Verificação</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta em desacordo com o estipulado
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<b>Faixa de Ajuste no Pagamento</b>	Sem atrasos = 10 pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 respostas com atraso = 6 pontos 3 respostas com atraso = 4 pontos 4 respostas com atraso = 2 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos

<b>Indicador</b>	
<b>2. Falta de materiais, ferramentas ou peças/componentes/acessórios necessários</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais, ferramentas e peças necessários à manutenção preventiva e corretiva.
<b>Meta a cumprir</b>	Não haver ocorrências no mês
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal: pelo Fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada
<b>Periodicidade</b>	Sempre que constatado

<b>Mecanismo de Verificação</b>	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo: - Material em quantidade insuficiente; - Material entregue em desacordo com o estipulado em Termo de Referência; - Ferramentas em desacordo com o estipulado no Termo de Referência; - Ferramentas em mal estado de uso; - Fornecimento das peças em desacordo com o Termo de Referência.
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<b>Faixa de Ajuste no Pagamento</b>	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 10 pontos 2 ou mais ocorrências = 0 pontos

<b>Indicador</b>	
<b>3. Funcionário sem qualificação para a execução do serviço</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a qualidade e segurança da execução serviços de manutenção preventiva e corretiva.
<b>Meta a cumprir</b>	Não haver ocorrências no mês
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal: pelo Fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada
<b>Periodicidade</b>	Sempre que constatado
<b>Mecanismo de Verificação</b>	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo: - Funcionário sem capacidade técnica para a execução do serviço; - Funcionário agir com imprudência ou falta de cuidado na execução do serviço; - Funcionário não dispor das as informações suficientes para a execução do serviço; - Funcionário não agir de acordo com as demais prescrições estabelecidas no Termo de Referência.
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<b>Faixa de Ajuste no Pagamento</b>	Sem ocorrências = 25 pontos 1 ocorrência = 15 pontos 2 ou mais ocorrências = 0 pontos

<b>Indicador</b>	
<b>4. Descumprimento das obrigações trabalhistas e acessórias à execução do contrato</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir que a empresa Contratada cumpra suas obrigações legais.
<b>Meta a cumprir</b>	Não haver ocorrências no mês
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal: pelo Fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada
<b>Periodicidade</b>	Mensal, nos termos da Lei ou da Convenção Coletiva da categoria do trabalhador
<b>Mecanismo de Verificação</b>	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atraso no pagamento do salário dos funcionários;</li> <li>- Atraso no pagamento do vale transporte e vale refeição dos funcionários;</li> <li>- Atraso na apresentação de garantia;</li> <li>- Falta de recolhimento de encargos trabalhistas e previdenciários.</li> </ul>
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<b>Faixa de Ajuste no Pagamento</b>	Sem ocorrências = 35 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ou mais ocorrências = 0 pontos

<b>Indicador</b>	
<b>5. Descumprimento das demais obrigações previstas no edital ou no contrato</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir que a empresa Contratada cumpra suas obrigações contratuais
<b>Meta a cumprir</b>	Não haver ocorrências no mês
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal: pelo Fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada
<b>Periodicidade</b>	Sempre que constatado
<b>Mecanismo de Verificação</b>	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo: - Descumprimento dos casos omissos a este Instrumento de Medição de Resultados, mas que conste como expressa obrigação da Contratada, tanto no edital de licitação quanto no contrato firmado com a Administração.
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<b>Faixa de Ajuste no Pagamento</b>	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 5 pontos 2 ou mais ocorrências = 0 pontos

A aplicação dos critérios de verificação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5".

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação obtida no IMR, conforme tabela e fórmula apresentadas a seguir:

<b>Faixas de Pontuação</b>	<b>Pagamento Devido</b>	<b>Fator de ajuste de nível de serviço</b>
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 ponto	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93

De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,9
Abaixo de 40 pontos	87% do valor previsto	0,87

Resultado de avaliação abaixo de 40 pontos deve ser verificada a necessidade de aplicação de sanção.

Resultado de avaliação de 40 pontos por três vezes ensejará a rescisão do contrato. A lista de verificação para a avaliação de nível dos serviços é informada na tabela abaixo:

Indicador	Faixas de Pontuação	Pontos	Avaliação
1- Não atendimento, em tempo hábil, das demandas de manutenção corretiva	Sem atrasos	10 pontos	
	1 resposta com atraso	8 pontos	
	2 respostas com atraso	6 pontos	
	3 respostas com atraso	4 pontos	
	4 respostas com atraso	2 pontos	
	5 ou mais respostas com atraso	0 ponto	
2 - Falta de materiais, ferramentas e peças necessárias, previstas neste Termo de Referência ou no contrato	Sem ocorrências	<b>20</b>	
	1 ocorrência	10	
	2 ou mais ocorrências	0	
3 - Funcionário sem qualificação para a execução do serviço	Sem ocorrências	<b>25</b>	
	1 ocorrência	15	
	2 ou mais ocorrências	0	
4 - Descumprimento das obrigações trabalhistas e acessórias à execução do contrato	Sem ocorrências	<b>35</b>	
	1 ocorrência	20	
	2 ou mais ocorrências	0	
5 - Descumprimento das demais obrigações previstas no edital ou no contrato	Sem ocorrências	<b>10</b>	
	1 ocorrência	5	
	2 ocorrências	0	
<b>PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO</b>			