



## **APÊNDICE III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

### **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 1.1. Fica estabelecido entre as partes o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.
- 1.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.
- 1.3. As situações abrangidas pelo Instrumento de Medição de Resultado - IMR referem-se a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 1.4. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

### **2. DOS PROCEDIMENTOS**

- 2.1. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.
- 2.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.
- 2.3. 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.
- 2.4. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá Termo de Notificação (Apêndice III.A), relatando a ocorrência, o dia e a hora do acontecido.
- 2.5. O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu "visto" no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.
  - 2.5.1. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação.
- 2.6. Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação do serviço.
- 2.7. A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Instrumento de Medição de Resultado.
- 2.8. O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA a fatura para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.
- 2.9. Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a esta os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.



### 3. DOS INDICADORES

3.1. O resumo dos indicadores está disposto na planilha a seguir.

3.2. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela a seguir.

INDICADORES	
Item	Proporcionalidade ao atingimento de metas estabelecidas
Finalidade	Realizar os serviços de manutenção preventiva e corretiva, instalação e desinstalação de aparelhos de ar-condicionado, com fornecimento de equipamentos, materiais, ferramentas e insumos, de acordo com os critérios estabelecidos nos critérios de avaliação.
Meta a cumprir	Realizar os serviços dentro de acordo com os critério avaliativos estabelecidos e alcançar a pontuação máxima (100 pontos)
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados e registro de ocorrências.
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará a cada ordem de serviço o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensal e durante a garantia dos serviços prestados, durante toda a vigência do contrato.
Mecanismo de Cálculo	<p>A nota alcançada de acordo com os pontos atribuídos nos 8 critérios de avaliação sendo os pontos:</p> <p><b>Muito Bom = 3 (três) pontos</b> <b>Bom = 2 (dois) pontos</b> <b>Regular = 1 (um) ponto</b> <b>Péssimo = 0 (zero) pontos</b></p> <p>E a nota obtida da seguinte forma:</p> <p><b>Nota = Pontos obtidos x 4,1666667</b></p> <p>Exemplo: Nota = 24 (pontos máximos possíveis dos 8 critérios) x 4.1666667 Nota = 100</p>
Início de Vigência	Será formalizado na data de início de vigência do contrato.
Faixas de ajuste no Pagamento	Nota acima de 80 = recebimento de 100% da fatura;
	Nota de 79 a 63 = recebimento de 98% da fatura;

<b>INDICADORES</b>	
<b>Item</b>	<b>Proporcionalidade ao atingimento de metas estabelecidas</b>
	Nota de 62 a 50 = recebimento de 96% da fatura;
	Nota de 49 a 39 = recebimento de 94% da fatura;
	Nota igual ou abaixo de 38 pontos = recebimento de 90% da fatura e demais sanções previstas em Edital e contrato

#### **4. DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

- 4.1. Os critérios de avaliação foram definidos de acordo com a qualidade na prestação de serviços, atendimento aos prazos, fornecimento de materiais e equipamentos e garantia dos serviços, conforme exposto na tabela a seguir.
- 4.2. A avaliação da qualidade dos serviços prestados pela contratada será feita por meio de sistema de pontuação, que ensejará numa nota que, por fim, definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.



<b>DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>		
<b>1 - ATENDIMENTO QUANTO A QUALIFICAÇÃO DOS TÉCNICOS</b>	<b>PONTOS</b>	<b>AVALIAÇÃO</b>
Os serviços estão sendo prestados pelos técnicos qualificados e indicados pela CONTRATADA no início do contrato.	3	
Os serviços não estão sendo prestados por técnicos indicados pela CONTRATADA, contudo possuem qualificação.	2	
Os serviços não foram prestados por técnicos indicados, não foi informada a qualificação do profissional e nem apresentada a troca do profissional. A equipe de fiscalização não tem conhecimento das qualificações do profissional	1	
Os serviços são executados por profissionais sem capacitação, que não cumprem protocolos e não respeitam as orientações da fiscalização.	0	
Justificativa:		
<b>2 - CORDIALIDADE</b>	<b>PONTOS</b>	<b>AVALIAÇÃO</b>
Os profissionais sempre são educados com a fiscalização e colegas de trabalho.	3	
Os profissionais geralmente são educados com a fiscalização e colegas de trabalho, mas situações isoladas têm ocorrido sem causar maiores problemas.	2	
Os profissionais geralmente são educados com a fiscalização e colegas de trabalho, mas há registros de reclamações recorrentes em relação aos atendimentos efetuados.	1	
Os empregados apresentam posturas inadequadas, desrespeitam a fiscalização e colegas de trabalho, são agressivos no relacionamento com os colegas, falam alto, entre outros.	0	
Justificativa:		
<b>3 - CUMPRIMENTO DE NORMAS INTERNAS</b>	<b>PONTOS</b>	<b>AVALIAÇÃO</b>
Os profissionais sempre cumprem as Normas Internas da Administração.	3	
Os profissionais geralmente cumprem as Normas Internas da Administração, mas situações isoladas têm ocorrido sem causar maiores problemas.	2	
Os profissionais geralmente cumprem as Normas Internas da Administração, mas há registros de reclamações recorrentes de descumprimento de normas nos atendimentos efetuados.	1	
Os profissionais se negam a cumprir as Normas Internas da	0	



<b>DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>		
Administração.		
Justificativa:		
<b>4 - USO DE EPIs E EPCs</b>	<b>PONTOS</b>	<b>AVALIAÇÃO</b>
Os empregados fazem uso de todos os EPIs e EPCs quando a atividade os requer.	3	
Os empregados fazem uso parcial dos EPIs e EPCs necessários.	2	
Os empregados possuem EPIs e EPCs necessários, mas não os utilizam, mesmo sendo solicitado pela fiscalização.	1	
Os empregados não possuem EPIs e EPCs necessários.	0	
Justificativa:		
<b>5 - REGISTRO</b>	<b>PONTOS</b>	<b>AVALIAÇÃO</b>
Os serviços estão sendo registrados conforme Termo de Referência ou digitalmente para rastreio dos serviços prestados.	3	
Os serviços estão sendo registrados, porém com falta de dados, dificultando a fiscalização.	2	
Os serviços algumas vezes são registrados, mas com poucos dados.	1	
Os serviços não são registrados.	0	
Justificativa:		
<b>6 - PRAZO DE ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES</b>	<b>PONTOS</b>	<b>AVALIAÇÃO</b>
Os serviços foram realizados de acordo com o prazo estipulado.	3	
Os serviços algumas vezes foram prestados dentro do prazo.	2	
Os serviços na maioria das vezes foram prestados fora do prazo.	1	
Os serviços foram prestados fora do prazo estipulado no Termo de Referência.	0	
Justificativa:		
<b>7 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS E GARANTIAS</b>	<b>PONTOS</b>	<b>AVALIAÇÃO</b>
Os serviços estão sendo executados com qualidade e, quando necessário, as garantias das peças e serviços estão sendo cumpridas.	3	
Os serviços raramente não estão sendo executados com qualidade, porém, quando recorrentes, as garantias das peças e serviços estão sendo cumpridas.	2	



DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		
Os serviços não estão sendo executados com qualidade, porém, quando recorrentes, as garantias das peças e serviços estão sendo cumpridas.	1	
Os serviços não são executados com qualidade e as garantias não estão sendo cumpridas.	0	
Justificativa:		
<b>8 - COMUNICAÇÃO</b>	<b>PONTOS</b>	<b>AVALIAÇÃO</b>
A comunicação entre a Contratada e a fiscalização do contrato foi eficaz, cumprindo regularmente prazos para atendimento das demandas solicitadas e atestando o recebimento de documentos eletrônicos, correspondências, entre outros.	3	
Houve falhas na comunicação entre a Contratada e a fiscalização do contrato. Ao menos uma correspondência foi encaminhada no período e não foi obtida resposta ou esta foi evasiva.	2	
Houve falhas na comunicação entre a Contratada e a fiscalização do contrato. Mais de uma correspondência foi encaminhada no período e não foi obtida resposta ou esta foi evasiva, mesmo após a fiscalização cobrar novamente.	1	
Falhas na comunicação entre a Contratada e fiscalização do contrato foram constantes. Há correspondências de períodos anteriores ainda pendentes de respostas.	0	
Justificativa:		
<b>NOTA</b>		<b>XXX</b>
<i>Nota = Pontos obtidos x 4,1666667</i> <i>Exemplo:</i> <i>Nota = 24 (pontos máximos possíveis dos 8 critérios) x 4,1666667</i> <i>Nota = 100</i>		