ANEXO 1.3 – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. OBJETIVO

1.1. O objetivo do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é apurar se os serviços prestados estão em consonância com a qualidade desejada e a quantidade estabelecida neste Termo de Referência.

1.2. O valor mensal fixado em contrato para realização dos serviços refere-se ao pleno atendimento das metas do IMR.

1.3. O não atendimento das metas importará pagamento proporcional pelo realizado, conforme os critérios detalhados neste IMR.

2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

2.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão acompanhados periodicamente pela fiscalização do CONTRATANTE.

2.2. Ao identificar alguma ocorrência anormal na execução do serviço e no cumprimento das obrigações acessórias, o CONTRATANTE comunicará imediatamente à CONTRATADA, com o objetivo de solucionar a situação no prazo mais curto possível e, adicionalmente, registrará a ocorrência em sistema próprio.

2.3. Ao final de cada período mensal, o CONTRATANTE deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos neste IMR.

2.4. Havendo ocorrências que afetem o alcance das metas estabelecidas neste IMR, o CONTRATANTE apresentará documento que detalhará os fatos e informará a previsão do desconto na fatura do mês ao preposto da CONTRATADA.

2.5. O preposto deverá tomar ciência da avaliação realizada.

2.6. A CONTRATADA terá 2 (dois) dias, a contar do recebimento do documento, para apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

2.7. Caso a CONTRATADA opte por não apresentar justificativas ou as apresentadas não sejam aceitas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir a fatura mensal com o desconto resultante da medição.

2.8. Caso a fatura não apresente o desconto, o CONTRATANTE procederá com o referido desconto no pagamento.

2.9. Salienta-se que o comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando essa ficar abaixo dos níveis mínimos toleráveis previstos nos critérios de avaliação, além dos fatores redutores, as ocorrências serão devidamente apuradas em processo administrativo próprio, podendo resultar na aplicação das sanções previstas no instrumento contratual.

2.10. O exposto nas regras deste Instrumento de Medição de Resultados é considerado conteúdo complementar ao previsto no contrato, no que diz respeito a retenções ou glosas do pagamento de qualquer documento de cobrança.

2.11. A FISCALIZAÇÃO adotará formulário para controle das paralisações e normalizações de cada equipamento, bem como das pendências relativas a peças, no qual serão registrados as datas e os horários das solicitações de reparos à Contratada, além de suas respectivas datas e horários de liberação para uso normal, por técnico da Contratada.

3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

3.1. DISPONIBILIDADE DOS ELEVADORES DE PASSAGEIROS

3.1.1. A CONTRATADA deverá manter os elevadores (sociais e de serviço) em perfeito estado de funcionamento, devendo assegurar, a cada mês, a operação de cada equipamento durante, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) do tempo previsto para sua operação, considerando-se os dias de segunda a sexta-feira, no período das 8h às 18h30, excluindo-se os feriados legais.

3.1.2. Caso o percentual mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) não seja atingido em algum dos 3 (três) elevadores, será deduzida do pagamento mensal a importância correspondente a 0,5% (meio por cento), por hora ou fração de paralisação, excluído o tempo equivalente ao percentual aceitável de 5% (cinco por cento), a incidir sobre um terço do valor contratado, para cada elevador considerado isoladamente, para fins de cálculo.

3.1.3. Não serão considerados como paralisação, para efeito de avaliação de desempenho:

a) o tempo despendido para a realização dos serviços de manutenção preventiva, desde que previstos no plano de manutenção mensal apresentado ao Bacen;

b) qualquer interrupção no funcionamento do sistema que seja de responsabilidade do Bacen;

c) o tempo efetivo para a realização dos serviços de manutenção corretiva, nas dependências do CONTRATANTE.

3.1.4. O valor apurado com base no item 3.1.2, para efeito deste IMR, será denominado R1 (redutor 1).

3.2. DISPONIBILIDADE DE PEÇAS PARA OS ELEVADORES

3.2.1. Para os chamados que impliquem em ajustes, correções ou necessidade de substituição de peças (botões, gongos, sinalizadores de pavimento ou cabina, etc.), sem que haja a parada dos equipamentos, o desempenho da Contratada será avaliado, dentro de cada mês, levando-se em conta o prazo máximo para a normalização do sistema de 5 (cinco) dias úteis.

3.2.2. No caso do não cumprimento do prazo estabelecido, deverá ser deduzida da fatura a ser paga a importância correspondente a 0,1% (um décimo por cento) por dia que exceder o prazo, incidindo sobre um terço do valor contratado.

3.2.3. As apurações previstas nos itens 3.2.1 e 3.2.2 serão realizadas por chamado.

3.2.4. O valor apurado com base no item 3.2.2, para efeito deste IMR, será denominado R2 (redutor 2).

3.3. EXECUÇÃO DE ROTINAS DE MANUTENÇÃO

3.3.1. Além da disponibilidade dos elevadores sociais e das peças a serem aplicadas, a CONTRATADA também será avaliada mensalmente em relação à execução das rotinas estabelecidas nas Especificações Técnicas (Anexo 1.2 do Termo de Referência), de acordo com os critérios listados no quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO (%)
1	Por ato ou condução insegura no desenvolvimento dos trabalhos, para cada ocorrência, inclusive a falta de uso de EPIs.	2
2	Por acidente ocorrido com pessoas, cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATADA.	5
3	Por acidente ocorrido com o patrimônio do CONTRATANTE, cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATADA.	5
4	Para cada ocorrência registrada pelo CONTRATANTE, relacionada com limpeza, arrumação, higiene e conservação das instalações cedidas à CONTRATADA ou dos locais onde são realizados serviços pela CONTRATADA.	1
5	Para cada ocorrência relacionada com atraso no início do atendimento de chamados comuns.	1(1)
6	Para cada ocorrência relacionada com atraso no início do atendimento de chamados emergenciais.	3(1)
7	Para cada ocorrência relacionada com o descumprimento de regulamentos internos da segurança do CONTRATANTE.	2

8	Para cada ocorrência relativa ao descumprimento de critérios de sustentabilidade, conforme previsão do Termo de Referência.	2
9	Para cada ocorrência referente a falta de ferramental e/ou equipamento para execução dos serviços.	2
10	Para cada ocorrência relativa à execução incorreta ou inadequada dos serviços.	2
11	Para cada ocorrência relativa à não realização da manutenção preventiva no prazo previsto ou à sua realização realizá-la de forma incompleta.	5
12	Para cada ocorrência de manutenção corretiva em um mesmo equipamento, por um mesmo motivo, em um período menor do que 1 (um) mês.	3
13	Para cada ocorrência de manutenção corretiva em um mesmo equipamento, por um mesmo motivo, em um período menor do que 3 (três) meses.	1
14	Deixar de apresentar relatório inicial, mensal ou final, previsto nas Especificações Técnicas.	1
15	Não manter atualizado o(s) número(s) de telefone de chamada local – fixo e/ou móvel – ou tipo 0800 ou e-mail para solicitação dos serviços objeto da contratação.	2

(1) Acréscimo de 1 ponto, a cada hora de atraso além do prazo previsto.

3.3.2. O valor a ser apurado, de acordo com os critérios do quadro acima, será denominado R3 (redutor 3), para efeito deste IMR, devendo ser calculado da seguinte maneira:

R3 = (valor mensal do Contratado) x ∑ (PONTUAÇÃO), onde

∑(PONTUAÇÃO): somatório dos pontos aplicados (%), conforme os critérios do item 3.1.1

4. APURAÇÃO DO VALOR A FATURAR E DESEMPENHO

4.1. Encerradas as atividades de um mês, no início do mês seguinte, a FISCALIZAÇÃO, procederá à determinação do valor a ser faturado, levando em conta os critérios estabelecidos no item 3 deste IMR.

4.2. O valor a faturar será determinado com base na seguinte fórmula:

VF = (valor mensal do contrato) – (R1 + R2 + R3), onde

R1: redutor 1, calculado com base nos critérios do item 3.1

R2: redutor 2, calculado com base nos critérios do item 3.2

R3: redutor 3, calculado com base nos critérios do item 3.3

4.3. O somatório dos redutores 1, 2 e 3 estará limitado a 30% do valor mensal do contrato.

4.4. O conjunto de dados obtidos a partir das avaliações realizadas por meio dos critérios deste IMR será considerado, como objeto de análise, nas seguintes ocasiões:

a) emissão de atestados de desempenho solicitados pela CONTRATADA;

b) avaliação do desempenho da CONTRATADA, a servir de base para recomendação de prorrogação do contrato;

c) fundamentação para a abertura de processos administrativos que venham a resultar em aplicações de penalidades, na medida em que a recorrência de desempenhos mensais insatisfatórios aponte para a inexecução inadequada do contrato.