



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**EXÉRCITO BRASILEIRO**  
**COLÉGIO MILITAR DE PORTO ALEGRE**  
**(CMPA/1912)**  
**COLÉGIO CASARÃO DA VÁRZEA**

## **1. INTRODUÇÃO**

O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

A mensuração e o pagamento por resultados são amparados pelos princípios constitucionais da **eficiência, economicidade, legalidade e moralidade**, vinculando o repasse financeiro à efetiva qualidade do serviço prestado.

A análise dos resultados poderá ensejar **glosas, advertências ou penalidades**, caso a Contratada descumpra compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade, reposição de pessoal, fornecimento de insumos ou execução técnica, conforme os indicadores definidos neste instrumento.

O IMR é um compromisso de qualidade assumido pela Contratada perante o Colégio Militar de Porto Alegre – CMPA, servindo como instrumento objetivo de avaliação da execução contratual e de vinculação do pagamento à qualidade obtida.

O IMR será implementado a partir da primeira medição a contar do marco inicial da execução contratual, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar periodicamente a execução dos serviços prestados.

A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens deste documento.

## **2. DESENVOLVIMENTO**

Para cada indicador elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação, será apresentada a sua finalidade, a meta a cumprir, o instrumento de medição, a forma de acompanhamento, a periodicidade, o mecanismo de cálculo, o início da vigência, as glosas aplicáveis para ajuste no pagamento e as sanções.

Cada indicador também estará acompanhado de alguma observação específica e um exemplo de uma medição de um período.

A fim de garantir uma boa execução contratual, foram estabelecidos indicadores conforme tabelas a seguir.

<b>Indicador nº 01 – Consertos – abertura de chamado para manutenção corretiva</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos para as manutenções corretivas.
Meta a cumprir	90% das OS corretivas fechadas no prazo.
Instrumento de Medição	Software de abertura / fechamento de chamados e controles internos do CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA e controles internos do CONTRATANTE.
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias).
Mecanismo de cálculo	Total de OS corretivas executadas dentro do prazo / Total de OS corretivas executadas no período + X1
Início da vigência	Início da prestação os serviços.
Glosas aplicáveis para ajuste no pagamento	Se X1 entre 0,90 e 1, M1 = 1 Se X1 entre 0,85 e 0,89, M1 = 0,9 Se X1 entre 0,80 e 0,84, M1 = 0,8 Se X1 entre 0,75 e 0,79, M1 = 0,7 Se X1 entre 0,70 e 0,74, M1 = 0,6 Se X1 abaixo de 0,70, M1 = 0,5
Sanções	Se X1 abaixo de 0,45 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
<b>Indicador nº 02 – Indisponibilidade dos sistemas – Gerenciamento e Cotas.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a disponibilidade dos sistemas.
Meta a cumprir	90% disponibilidade integral dos sistemas Instrumento de medição.
Instrumento de Medição	Software de abertura / fechamento de chamados e controles internos do CONTRATANTE
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA e controles internos do CONTRATANTE.
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias).
Mecanismo de cálculo	Somatório de disponibilidade integral dos sistemas de Gerenciamento, Gerenciamento de Cotas / 3 (Número de sistemas críticos) = X2
Início da vigência	Início da prestação os serviços.
Glosas aplicáveis para ajuste no pagamento	Se X2 entre 0,90 e 1, M2 = 1 Se X2 entre 0,85 e 0,89, M2 = 0,9 Se X2 entre 0,80 e 0,84, M2 = 0,8 Se X2 entre 0,75 e 0,79, M2 = 0,7 Se X2 entre 0,70 e 0,74, M2 = 0,6 Faixas de ajuste no pagamento (M2)
Sanções	Se X2 abaixo de 0,75 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
<b>Indicador nº 03 – Substituição dos Suprimentos Reservas</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a troca de itens

	de consumo.
Meta a cumprir	90% dos chamados de substituição de suprimentos reservas atendidos no prazo.
Instrumento de Medição	Software de abertura / fechamento de chamados e controles internos do CONTRATANTE
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA e controles internos do CONTRATANTE.
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias).
Mecanismo de cálculo	Total de chamados de substituição de suprimentos reservas no período atendidas no prazo / Total de chamados de substituição de suprimentos reservas do período = X3
Início da vigência	Início da prestação os serviços.
Glosas aplicáveis para ajuste no pagamento	Se X3 entre 0,90 e 1, M3 = 1 Se X3 entre 0,85 e 0,89, M3 = 0,9 Se X3 entre 0,80 e 0,84, M3 = 0,8 Se X3 entre 0,75 e 0,79, M3 = 0,7 Se X3 entre 0,70 e 0,74, M3 = 0,6 Faixas de ajuste no pagamento (M3)
Sanções	Se X3 abaixo de 0,70 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.

### 3. CONCLUSÃO

O presente IMR tratou do ajuste escrito entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

Porto Alegre/RS, na data da assinatura eletrônica.

**Assinatura  
Fiscal do Contrato**