



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Diretoria de Contratação e Unidades Descentralizadas
Gerência Regional de Administração no Estado de Rondônia
Seção de recursos Logística

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Processo nº

1. INTRODUÇÃO

1.1. Fica estabelecido o Instrumento de Medição de Serviço - IMR, conforme exigência da Instrução Normativa nº 05/2017, que tem o objetivo de 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 a ser pago pelos serviços prestados.

1.2.1. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada pagamento.

1.3. As situações abrangidas neste IMR se referem à qualidade dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, com o objetivo da preservação da vida útil, sem perdas características, integridade física, rendimento e ponto ótimo de operação dos equipamentos, instalações, partes e sistemas.

2. DOS PROCEDIMENTOS

2.1. O gestor/fiscal técnico do contrato acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

2.1.1. Serão considerados para subsidiar o gestor/fiscal técnico do contrato os relatos encaminhados por funcionários, colaboradores e demais usuários das dependências, através de e-mail .

2.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o fiscal do contrato notificará a 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 a irregularidade passível de notificação por escrito, o fiscal do contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido e encaminhará à Gestão de Contratos para as providências necessárias.

2.5. O termo de notificação será imediatamente apresentado à CONTRATADA, garantida a ampla defesa e o contraditório.

2.5.1. Havendo divergências, deverá a CONTRATADA registrar a sua versão dos fatos.

2.6. No ato da apresentação da fatura, para ateste e pagamento, o fiscal do contrato informará à



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Diretoria de Contratação e Unidades Descentralizadas
Gerência Regional de Administração no Estado de Rondônia
Seção de recursos Logística

CONTRATADA o resultado da avaliação do serviço, se houver algum valor descontado.

2.7. A CONTRATADA emitirá nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base neste IMR.

2.8. O fiscal do contrato juntará à fatura os termos de notificação produzidos no período para cada pagamento.

3. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

3.1 O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

3.2 As pontuações definidas, para ajuste de pagamento, não isentarão a CONTRATADA das sanções previstas no Termo de Referência.

3.3 A pontuação será apurada considerando 3 níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível, uma pontuação, a depender do impacto da ocorrência, conforme tabela abaixo:

TABELA 1	
CLASSIFICAÇÃO	PONTUAÇÃO
BAIXO IMPACTO	1
MÉDIO IMPACTO	2
ALTO IMPACTO	3

(I) IMR - INDICADORES

INDICADOR 1: Chamado Manutenção Preventiva	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir a efetividade no atendimento das manutenções preventivas
Meta a cumprir	Atraso de até 1 dia no prazo para início das manutenções preventivas
Instrumento de Medição	Ordem de Serviço (OS)
Periodicidade	A cada OS
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Pontuação a ser aplicada	Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
Faixas de Ajuste no Pagamento	Ver item 2.2
INDICADOR 2: Chamado Manutenção Corretiva	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir a efetividade no atendimento das manutenções corretivas
Meta a cumprir	Atraso de até 1 dia no prazo para início das manutenções corretivas
Instrumento de Medição	Ordem de Serviço (OS)



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Diretoria de Contratação e Unidades Descentralizadas
Gerência Regional de Administração no Estado de Rondônia
Seção de recursos Logística

Periodicidade	A cada OS	
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência.	
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço	
Pontuação a ser aplicada	Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Ver item 2.2	
INDICADOR 3: Reincidência Manutenção Corretiva realizada recentemente		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a efetividade de reincidência nas manutenções corretivas efetuadas	
Meta a cumprir	Sem ocorrências	
Instrumento de Medição	Ordem de Serviço (OS)	
Periodicidade	A cada OS	
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência.	
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço	
Pontuação a ser aplicada	Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Ver item 2.2	
INDICADOR 4: Falta de materiais		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a capacidade da empresa em fornecer os materiais necessários aos serviços	
Meta a cumprir	Realizar os serviços dentro dos prazos fixados	
Instrumento de Medição	Ordem de Serviço (OS)	
Periodicidade	A cada OS	
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência.	
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço	
Pontuação a ser aplicada	Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Ver item 2.2	
(II) FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO		
2.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.		
2.1.1 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador conforme a seguinte fórmula: Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.		
2.2 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:		
Valor Mensal do Contrato	Pontuação	0
Faixas de Pontuação	Pagamento Devido	Fator de Ajuste
Até 02 pontos	100% do valor previsto	1,00



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Diretoria de Contratação e Unidades Descentralizadas
Gerência Regional de Administração no Estado de Rondônia
Seção de recursos Logística

De 03 a 06 pontos	90% do valor previsto	0,90	
De 07 a 10 pontos	80% do valor previsto	0,80	
Acima de 10 pontos	70% do valor previsto	0,70	
Valor devido na fatura mensal = (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço).		R\$ 0,00	
Em caso de reincidência de pontuação (0) zero em qualquer indicativo: multa de 0,3% sobre o total da Nota Fiscal mensal + faixa de ajuste pertinente.			
A avaliação acima de 12 pontos por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.			
(III) CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS			
Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1) Chamado Manutenção Preventiva	Até 01 dia de atraso	0	
	02 dias de atraso	1	
	03 dias de atraso	2	
	Acima de 03 dias de atraso	3	
2) Chamado Manutenção Corretiva	Até 02 hora de atraso	0	
	03 horas de atraso	1	
	04 horas de atraso	2	
	Acima de 04 horas de atraso	3	
3) Reincidência Manutenção Corretiva realizada recentemente	Sem ocorrências	0	
	01 ocorrência	1	
	02 ocorrências	2	
	Acima de 02 ocorrências	3	
4) Falta de materiais	Não realização da manutenção por falta de materiais	3	
Pontuação Total do Serviço			0,00
(IV) IMPACTO DAS FALHAS AVALIADAS			
IMPACTO		PONTUAÇÃO	
BAIXO IMPACTO		1	
MÉDIO IMPACTO		2	
ALTO IMPACTO		3	