



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas
Pró-Reitoria de Administração
Diretoria de Logística/Proad

ANEXO II- INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)
Manutenção preventiva e corretiva do Grupo Gerador da Reitoria/IFAM

Indicador: MANUTENÇÕES CORRETIVAS E ATENDIMENTOS EMERGENCIAIS	
Nº e Título do Indicador que será utilizado	
Item	FAZER DESCRIÇÃO
Finalidade	Reparar e corrigir quebras, defeitos e falhas apresentadas no Grupo Gerador, que inviabilizam a sua utilização, reparando-o para o seguro e perfeito funcionamento;
Meta a cumprir	Atendimento às chamadas para manutenção corretiva deverá ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas do registro da chamada. Apresentação de relatório sucinto referente à substituição de peças/equipamentos, quando for o caso. Substituição das peças em no máximo 2 (dois) dias após recebimento das mesmas em suas instalações.
Instrumento de medição	Confirmação do atendimento in loco, por parte do fiscal do contrato, com conferência dos serviços executados e assinatura da Ordem de Serviço (OS). Confirmação de retorno da contratada quanto aos relatórios e orçamentos solicitados.
Forma de acompanhamento	Contato com o técnico responsável pela execução dos serviços no Grupo Gerador e assinatura da OS. Contato com a contratada através dos meios de comunicação disponíveis.
Periodicidade	Apenas quando acionada via telefone de contato 24h ou por meio eletrônico.
Mecanismo de Cálculo	Todas as ocorrências serão registradas pelo fiscal do contrato, que notificará a Contratada, atribuindo pontos, conforme a tabela 1 abaixo
Início da vigência	Imediatamente após a assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Somatória dos pontos da tabela 1, que corresponderá à glosa da fatura mensal conforme tabela 2 abaixo
Sanções	Advertência, glosa da fatura ou rescisão contratual unilateral.
Observações	No caso de a Contratada somar 8 (oito) pontos ou mais, ficará facultada à Contratante a rescisão contratual unilateral sem ônus financeiro do contrato.



**INSTITUTO FEDERAL
AMAZONAS**

Instituto Federal do Amazonas - Dilog/Proad/Reitoria/IFAM
Telefones: +55 (92) 3306 0096 / 3306 0041.
Horário de atendimento: 2ª a 6ª feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.
E-mail: dilog@ifam.edu.br
Site: <http://www2.ifam.edu.br>

Tabela 1 – Pontuação/Ocorrência

Ocorrência	Aferição	Pontuação
Inobservância injustificada do tempo máximo de 24 horas para atendimento de manutenção corretiva, contadas a partir do registro da chamada.	O fiscal do contrato do Grupo Gerador formalizará o chamado através do telefone de contato disponibilizado pela Contratada e anotará o dia e horário do contato.	0,5 a cada 24h.
Retirar funcionários do atendimento, durante a execução dos serviços, sem comunicar a Contratante.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação a este, por usuário que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	1,0
Atrasar a entrega do relatório referente à necessidade de substituição de peças/equipamentos, que é de 3 (três) dias úteis após identificação do problema.	Condicional à verificação do fato pelo fiscal do contrato, através da data de assinatura da OS do atendimento em que o problema foi identificado e comunicado à Contratada por correspondência eletrônica.	0,5 a cada 24h
Atrasar a substituição das peças/equipamentos que é de 2 (dois) dias úteis após recebimento das peças nas instalações da contratada.	Condicional à verificação do fato pelo fiscal do contrato, através da confirmação da entrega da peça à contratada. A contratada deverá apresentar a proposta e NF de compra da peça, para verificação dos prazos envolvidos.	0,5 a cada 24h
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo de 24 horas.	Os registros das solicitações de esclarecimentos serão individuais, formalizados através de correspondência eletrônica pelo fiscal do contrato ao endereço fornecido pela empresa. Cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	1,0
Falta de cordialidade no trato com os servidores, colaboradores, contribuintes, e usuários.	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do técnico.	1,0
Não atendimento às chamadas de emergência	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	2,0 a cada hora a mais.
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos não especificados nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,5



**INSTITUTO FEDERAL
AMAZONAS**

Instituto Federal do Amazonas - Dilog/Proad/Reitoria/IFAM
 Telefones: +55 (92) 3306 0096 / 3306 0041.
 Horário de atendimento: 2ª a 6ª feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.
 E-mail: dilog@ifam.edu.br
 Site: <http://www2.ifam.edu.br>

Tabela 2: Pontuação acumulada	
Pontuação acumulada	GLOSA
1 (um) ponto	Não há glosa, apenas advertência.
2 (dois) pontos	Não há glosa, apenas advertência.
3 (três) pontos	Glosa correspondente a 1% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
4 (quatro) pontos	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
5 (cinco) pontos	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
6 (seis) pontos	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
Acima de 7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 1% para cada ponto extra.

Indicador: MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
Nº e Título do Indicador que será utilizado	
Item	FAZER DESCRIÇÃO
Finalidade	Ações técnicas necessárias à garantia de um melhor desempenho e durabilidade do Grupo Gerador, visando prevenir situações que possam gerar falhas ou defeitos, a conservação e o perfeito funcionamento do equipamento como um todo.
Meta a cumprir	Rotinas anuais, semestrais, trimestrais, bimestrais e mensais, que compreenderão limpeza, lubrificação, ajustes, regulagens, verificação de funcionamento, pequenos reparos e demais itens previstos no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Verificação in loco por parte do fiscal do contrato e Ordens de Serviço.
Forma de acompanhamento	Contato com o técnico de campo, verificação de relatórios, assinatura das OS e reuniões com o preposto do contrato.
Periodicidade	Acompanhamento quadrimestral.
Início da vigência	Em até 5 (cinco) dias da data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Somatória dos pontos da tabela 1, que corresponderá à glosa da fatura mensal conforme tabela 2 abaixo.
Sanções	Advertência, glosa da fatura mensal ou rescisão contratual.
Observações	No caso de a Contratada somar 8 (oito) pontos ficará facultada à Contratante a rescisão unilateral sem ônus financeiro do contrato.

Tabela 1 – Pontuação/Ocorrência

Ocorrência	Aferição	Pontuação
Retirar funcionários do atendimento, durante a execução dos serviços, sem comunicar a Contratante.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação a este, por usuário que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	1,0
Deixar de realizar as rotinas de execução de manutenções previstas no item 3 do Termo de Referência.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, por usuários que tenham verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá a uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	1,0
Deixar de apresentar relatórios quando solicitados.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à Contratada por correspondência eletrônica.	0,5
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo de 24 horas.	Os registros das solicitações de esclarecimentos serão individuais, formalizados através de correspondência eletrônica pelo fiscal do contrato ao endereço fornecido pela empresa. Cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	1,0
Falta de cordialidade no trato com os servidores, colaboradores, contribuintes, e usuários.	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do técnico.	1,0
Inexecução da manutenção preventiva no mês de referência.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato deverá assinar mensalmente a OS (Ordem de Serviço) referente às manutenções realizadas.	1,0 /dia após mês de referência
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos não especificados nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,5

Tabela 2: Pontuação acumulada

Pontuação acumulada	GLOSA
1 (um) ponto	Não há glosa, apenas advertência.
2 (dois) pontos	Não há glosa, apenas advertência.
3 (três) pontos	Glosa correspondente a 1% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
4 (quatro) pontos	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.

5 (cinco) pontos	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
6 (seis) pontos	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
Acima de 7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 1% para cada ponto extra.

As aplicações de quaisquer glosas e/ou advertências, se ocorrerem, constarão no Relatório Mensal de acompanhamento do contrato, emitido pela fiscalização técnica.