

### ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

Processo nº 23305.004339.2025-12

#### INTRODUÇÃO

1.1. Fica estabelecido o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme exigência da Instrução Normativa nº 05/2017, com o objetivo de aferir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA e subsidiar eventual ajuste no pagamento, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

1.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será realizada por meio de sistema de pontuação, cujo resultado poderá ensejar ajuste no valor mensal devido, conforme as faixas previstas neste IMR.

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 perda de 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 do IFSP , 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 ao setor responsável 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 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         |

INDICADORES

| INDICADOR 1: Chamado Manutenção Preventiva |  |
|--|--|
| ITEM                                       | DESCRIÇÃO  |
| Finalidade                                 | Medir a efetividade no atendimento das manutenções preventivas   |
| Meta a cumprir                             | Cumprir o prazo previsto no Termo de Referência, na Ordem de Serviço ou no chamado formal encaminhado pela fiscalização. |
| 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 II – Faixas de Ajuste de Pagamento.   |
| <b>INDICADOR 2: Chamado Manutenção Corretiva</b>                             |  |
| <b>ITEM</b>  | <b>DESCRIÇÃO</b>   |
| Finalidade   | Medir a efetividade no atendimento das manutenções corretivas  |
| Meta a cumprir   | Cumprir o prazo previsto no Termo de Referência, na Ordem de Serviço ou no chamado formal encaminhado pela fiscalização. |
| 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 II – Faixas de Ajuste de Pagamento.   |
| <b>INDICADOR 3: Reincidência Manutenção Corretiva realizada recentemente</b> |  |
| <b>ITEM</b>  | <b>DESCRIÇÃO</b>   |
| 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 reincidência de falha ou defeito relacionado à manutenção corretiva anteriormente executada, dentro do mês de referência ou no prazo de garantia do serviço executado. |
| 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 II – Faixas de Ajuste de Pagamento.  |
| <b>INDICADOR 4: Falta de materiais</b>    |   |
| <b>ITEM</b>                               | <b>DESCRIÇÃO</b>  |
| 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 II – Faixas de Ajuste de Pagamento.  |
| <b>(II) FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO</b> |   |

1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

2. **A aplicação dos critérios de avaliação da qualidade resultará em pontuação final correspondente à soma das pontuações obtidas nos Indicadores 1, 2, 3 e 4, conforme a seguinte fórmula:**

**Pontuação Total do Serviço = Pontos do Indicador 1 + Pontos do Indicador 2 + Pontos do Indicador 3 + Pontos do Indicador 4.**

3. 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            |
| 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            |
| <b>Valor devido na fatura mensal =</b><br><br><b>Valor mensal devido pelos serviços efetivamente executados x Fator de Ajuste de Nível de Serviço</b>  |                        | R\$ 0,00        |
| <b>Em caso de reincidência de pontuação máxima em qualquer indicador, ou de reincidência de descumprimento da mesma obrigação contratual, poderá ser aplicada multa de 0,3% sobre o valor da nota fiscal mensal, sem prejuízo da aplicação da faixa de ajuste pertinente, observados o contraditório e a ampla defesa.</b>     |                        |                 |
| <b>A obtenção de pontuação superior a 10 pontos por três períodos de medição, consecutivos ou não, poderá motivar a aplicação das sanções previstas no Termo de Referência e no instrumento contratual, inclusive multa e/ou extinção contratual, observados o contraditório e a ampla defesa.</b>                             |                        |                 |
| <b>(III) CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS</b><br><br>Para fins de aplicação deste checklist, os atrasos serão apurados em relação aos prazos estabelecidos no Termo de Referência, na Ordem de Serviço ou no chamado formal encaminhado pela fiscalização, prevalecendo o prazo mais específico definido para a demanda. |                        |                 |

| 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 01 hora de atraso                               | 0                |           |
|   | 02 horas de atraso                                  | 1                |           |
|   | 03 horas de atraso                                  | 2                |           |
|   | Acima de 03 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                |           |
| <b>Pontuação Total do Serviço</b>                           |   |                  |           |
| <b>(IV) IMPACTO DAS FALHAS AVALIADAS</b>                    |   |                  |           |
| <b>IMPACTO</b>  |   | <b>PONTUAÇÃO</b> |           |
| BAIXO IMPACTO   |   | 1                |           |

|               |   |
|---------------|---|
| MÉDIO IMPACTO | 2 |
| ALTO IMPACTO  | 3 |

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Bruno Dias Junqueira, ADMINISTRADOR**, em 27/04/2026 13:11:42.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 24/04/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsp.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

**Código Verificador:** 1153484

**Código de Autenticação:** bde14c4c81



Rodovia Presidente Dutra - do km 145 (lado direito), s/n, Jardim Diamante, SÃO JOSÉ DOS CAMPOS / SP, CEP 12223-201