Governo do Estado de São Paulo
Casa Civil
Diretoria de Logística

ANEXO III

TERMO DE REFERÊNCIA

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CASA CIVIL

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. Finalidade

O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem como objetivo estabelecer critérios claros, objetivos e mensuráveis para a avaliação da execução do contrato de manutenção preventiva e atendimento emergencial, dos equipamentos da academia no palácio dos Bandeirantes.

Seu propósito é assegurar que os serviços contratados sejam prestados com qualidade, eficiência e segurança, permitindo, simultaneamente, a aplicação de glosas ou penalidades proporcionais em caso de descumprimento das obrigações contratuais.

O IMR será aplicado mensalmente, considerando o cronograma das manutenções preventivas, bem como para eventuais atendimentos emergenciais nos equipamentos, considerando o desempenho total do período.

2. Estrutura do IMR

A avaliação será organizada em três módulos principais (A, B e C), cada um subdividido em itens específicos.

- Primeiramente, cada item dentro de um módulo será avaliado individualmente conforme a escala de notas (0 a 3) e cada item terá um peso.
- A nota final do módulo será obtida pela **soma ponderada das notas dos itens**, considerando os pesos atribuídos a cada critério dentro do módulo.
- O resultado consolidado dos três módulos comporá o IMR Global do mês.

3. Escala de Notas

Cada módulo recebe uma nota mensal única, baseada na avaliação global das atividades realizadas durante o mês. A escala de notas é a seguinte:

- Excelente (3): O item foi plenamente atendido, sem falhas, garantindo o funcionamento correto dos equipamentos e o cumprimento integral das obrigações contratuais.
- Regular (2): O item foi parcialmente atendido, com pequenas falhas ou ajustes necessários, sem prejuízo significativo para o funcionamento.
- Insatisfatório (1): O item apresenta falhas graves, comprometendo o desempenho das atividades e/ou o atendimento ao contratante.
- Não realizado (0): O item não foi atendido, caracterizando inexecução total da obrigação

4. Avaliação dos módulos

A avaliação será organizada em três módulos principais, cada um subdividido em itens específicos, com percentuais de ponderação que refletem a importância relativa de cada critério para o desempenho do contrato:

4.1 Módulo A – Desempenho Profissional: Este módulo avalia a atuação direta dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, incluindo cumprimento de atividades, pontualidade, qualificação, postura e identificação:

- Cumprimento das Atividades (25%): Avalia se os serviços são realizados conforme as especificações técnicas, se os equipamentos são operados corretamente e se eventuais anormalidades são comunicadas prontamente à fiscalização.
- Pontualidade dos Técnicos (30%): Verifica se os profissionais se apresentam nos horários determinados e estão disponíveis para atender ocorrências.
- Qualificação / Atendimento às Ocorrências / Postura (30%): Analisa se os técnicos possuem capacitação adequada para realizar as manutenções, se atendem ao usuários com postura adequada e se registram corretamente todas as ocorrências.
- Uniformes e Identificação (15%): Confirma o uso obrigatório de uniformes padronizados e/ou crachás de identificação atualizados, bem como prévio envio de identificação, pelo preposto, para liberação no prédio, garantindo fácil reconhecimento e segurança.

4.2 Módulo B – Desempenho das Atividades: Este módulo verifica a execução técnica e operacional dos serviços prestados:

- Especificação Técnica dos Serviços (40%): Avalia a conformidade dos serviços com os manuais técnicos, normas e com o Termo de Referência.
- Qualidade do Serviço Prestado / Cumprimento de Prazos (40%): Observa se a manutenção e atendimentos emergenciais realizados assegura o pleno funcionamento dos equipamentos, respeitando os prazos estabelecidos.
- Equipamentos e Acessórios (20%): Analisa se a empresa apresenta ferramentas, peças e acessórios inerentes ao serviço, sem necessidade de fornecimento/empréstimo pela Administração, garantindo condições adequadas de funcionamento e conservação dos equipamentos.

4.3 Módulo C – Gerenciamento: Este módulo trata da gestão do contrato e das atividades operacionais:

- Acompanhamento Técnico (20%): Avalia o suporte técnico da Contratante, garantindo comunicação ágil e clara sobre o agendamento, andamento e conclusão das atividades.
- Gerenciamento das Atividades Operacionais (30%): Verifica a supervisão, coordenação e registro das manutenções, assegurando que todas as intervenções sejam planejadas e executadas conforme os procedimentos estabelecidos.
- Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas (50%): Confirma a regularidade no pagamento de salários, encargos e benefícios da equipe envolvida, garantindo conformidade com a legislação vigente.

5. Cálculo do IMR Global Mensal

A nota final de cada módulo será obtida a partir da média ponderada das notas dos itens que o compõem, considerando o peso interno de cada critério dentro do módulo. A nota máxima de cada módulo é 3.

Exemplo de cálculo				
Item	**Peso (%)**	**Nota Atribuída**	**Cálculo**	**Pontuação Final**
Cumprimento das Atividades	25%	3	3 x 0,25 = 0,75	0,75
Pontualidade dos técnicos	30%	1	1 x 0,30 = 0,30	0,30
Qualificação/ Atendimento/ Postura	30%	0	0 x 0,30 = 0	0,00
Uniformes e Identificação	15%	3	3 x 0,15 = 0,45	0,45
Total do Módulo	**100%**			**1,50 pontos**

O IMR Global do mês será calculado como a soma das notas finais dos três módulos, sem aplicação de pesos entre eles. A nota máxima do IMR Global é 9, correspondendo ao desempenho ideal em todos os módulos.

Exemplo de cálculo do IMR Global	
Módulos	**Notas**
A	1,50
B	3,0
C	3,0
NOTAL IMR GLOBAL	**7,50**

6. Faixas de Resultado e Penalidades semestrais

Com base no IMR Global mensal, aplicam-se as seguintes faixas de desempenho e consequências:

IMR GLOBAL	INTERPRETAÇÃO	CONSEQUÊNCIAS
6,0 a 9,0	**Desemprenho satisfatório**	**Pagamento integral, sem glosas.**
5,0 a 5,99	**Desempenho Regular**	**Glosa de 5% do valor mensal**
3,0 a 4,99	**Desempenho Insatisfatório**	**Glosa de 10% do valor mensal e/ou advertência**
1,0 a 2,99	**Desempenho Insatisfatório**	**Glosa de 15% do valor mensal e/ou multa**
0,0 a 0,99	**Inexecução total**	**Rescisão contratual**

7. Processo de fiscalização e gestão

A avaliação do desempenho da Contratada será realizada mensalmente, por meio do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, sob a responsabilidade da equipe de fiscalização Técnica da Unidade. Essa equipe acompanhará a execução dos serviços prestados, registrando e arquivando informações que servirão de base para a avaliação.

Todos os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um) deverão ser acompanhados de justificativas detalhadas e encaminhados ao Gestor do Contrato, juntamente com os formulários gerados durante o período de apuração.

O Gestor do Contrato será responsável pela consolidação de todas as avaliações recebidas, elaborando atestado de conformidade dos serviços prestados pela Contratada, frente ao contrato firmado. Esta avaliação deverá ser enviada à Contratada em até cinco dias úteis após o encerramento do mês de referência, garantindo o direito à ampla defesa e contraditório, bem como a correta emissão de Nota Fiscal.

Com base nessa avaliação, o Gestor do Contrato aplicará as penalidades cabíveis, incluindo advertências formais, glosas ou multas, conforme os critérios estabelecidos neste procedimento.

Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Manutenção preventiva e atendimento emergencial dos equipamentos da academia do Palácio dos Bandeirantes

Contrato número	*Unidade:*	*Período:*	*Data:*
Contratada:			
Responsável pela Fiscalização			
Gestor do Contrato:			

Módulo A – Desempenho Profissional	***Peso (a)***	***Nota (b)***	***Subtotal (c=a x b)***
Cumprimento das Atividades	25%		
Pontualidade dos técnicos	30%		
Qualificação/ Atendimento às ocorrências/ Postura	30%		
Uniformes e Identificação	15%		
Total			
Módulo B– Desempenho das Atividades	***Peso***	***Nota***	***Subtotal (c=a x b)***

	(a)	***(b)***	
Especificação Técnica dos Serviços	40%		
Qualidade do Serviço Prestado / Cumprimento de Prazos	40%		
Equipamentos e Acessórios	20%		
Total			
Módulo C – Gerenciamento	***Peso (a)***	***Nota (b)***	***Subtotal (c=a x b)***
Acompanhamento técnico	20%		
Gerenciamento das Atividades Operacionais	30%		
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	50%		
Total			
IMR GLOBAL (somatória das notas totais para os módulos A, B, C)			

Nota Final	*Assinatura do Responsável pela Fiscalização*	*Assinatura do Responsável da Contratada*

Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Manutenção:
Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item NÃO AVALIADO e anexar justificativa.

Módulo A – Desempenho profissional	***Excelente (3); Regular (2); Insatisfatório (1); Péssimo/não realizado (0)***
Cumprimento das Atividades	- Executar as manutenções preventivas e atendimentos emergenciais de acordo com as normas técnicas, instruções do fabricante e contratuais - Comunicar imediatamente à Contratante qualquer anomalia identificada durante as inspeções ou serviços; - Garantir a integridade dos equipamentos, assegurando o pleno funcionamento e a liberação para uso; - Manter registro detalhado de todas as intervenções realizadas, incluindo relatórios técnicos e registros fotográficos.
Pontualidade dos técnicos	- Cumprimento de prazos definidos para a execução das manutenções preventivas programadas; - Cumprimento de prazos definidos para a execução dos atendimentos emergenciais; - Disponibilização de técnicos qualificados e anteriormente identificados/liberados - Garantia de que as intervenções ocorram nos horários previamente acordados com a Contratante, evitando impactos às atividades administrativas.

Qualificação/ Atendimento às ocorrências/ Postura	- Conduta profissional adequada dos técnicos da Contratada no relacionamento com a Contratante e demais usuários dos ambientes atendidos; - Conduta profissional adequada dos técnicos que agem apenas sob supervisão ou autorização do agente designado pela administração para acompanhamento - Disponibilização de profissionais qualificados/ experientes em serviços de manutenção de equipamentos de academia; - Capacidade para elaborar relatórios técnicos claros e completos, com registro das atividades realizadas e das ocorrências identificadas;
Uniformes e Identificação	- Uso de uniformes em estado de conservação, com aparência adequada e portando crachá de identificação pessoal com foto recente. - Funcionários com aparência e porte adequados ao desenvolvimento dos trabalhos.

Módulo B – Desempenho de atividades	***Excelente (3); Regular (2); Insatisfatório (1);*** ***Péssimo/não realizado (0***
Especificação Técnica dos Serviços	- Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato/ Termo de Referência e seus anexos.
Equipamentos e Acessórios	- Utilização de equipamentos e acessórios (utensílios, ferramentas) inerentes ao serviço, compatíveis, em bom estado (funcionalidade, conservação, higiene e limpeza) e adequados às tarefas que executam. - Utilizar e identificar adequadamente as ferramentas, equipamentos e materiais necessários à execução das atividades; - Desnecessidade de empréstimo de materiais da Administração.
Atendimento às Ocorrências	- Atendimento a chamados, observados os prazos e a eficácia da ação do contratado diante da situação. - Disponibilizar contatos e outros meios de comunicação eficiente e rápida para resolução de ocorrências - Efetuar o serviço de atendimento e/ou reposição de peças em situações emergenciais

Módulo C – Gerenciamento	***Excelente (3); Regular (2); Insatisfatório (1);*** ***Péssimo/não realizado (0***
Acompanhamento técnico	- Apoio técnico à Contratante para esclarecimento de dúvidas, orientações sobre uso correto dos equipamentos; - Garantia de comunicação clara e tempestiva sobre o andamento das atividades, possibilitando o monitoramento pela fiscalização do contrato;
Gerenciamento das Atividades Operacionais	- Planejamento e organização das manutenções, priorizando a eficiência e a continuidade dos serviços.

	- Controle e acompanhamento da execução, com monitoramento da realização das atividades com registro das intervenções e avaliação dos resultados obtidos.
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	- Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada segundo o contrato.