



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA
"Superintendência de Compras e Licitações"

ANEXO V

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

O **IMR** será utilizado para aferir a qualidade e a conformidade da prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva dos elevadores contratados. Os critérios abaixo estabelecem os indicadores e parâmetros que serão avaliados mensalmente pela fiscalização.

1. Indicadores de Desempenho

Indicador	Parâmetro Avaliado	Peso (%)	Tolerância
1. Cumprimento de prazos	Atendimento aos prazos estabelecidos para manutenção preventiva e corretiva.	30%	- Até 5 dias úteis para preventiva. - Até 24 horas para corretiva geral. - 1 hora para resgate.
2. Qualidade do serviço	Execução das atividades conforme especificações técnicas e normas ABNT (NBR 16083:2012).	30%	- Relatórios comprovando conformidade. - Ausência de retrabalho por não conformidade.
3. Relatórios de manutenção	Apresentação completa e detalhada do relatório de manutenção, conforme modelo definido no contrato.	20%	- Envio até 5 dias úteis após realização do serviço. - Contendo descrição do serviço, peças utilizadas, e justificativas.
4. Conformidade dos materiais	Uso de peças genuínas ou compatíveis conforme as exigências do contrato e normas técnicas aplicáveis.	20%	- Todas as peças devem ser novas e certificadas.

2. Critérios de Medição

- **Nota Final Mensal:** Cada indicador será avaliado com uma pontuação de 0 a 10, considerando o atendimento ao parâmetro e à tolerância estabelecida.
- **Cálculo do Resultado Final:** A pontuação será ponderada conforme o peso de cada indicador. A fórmula será:
$$\text{Resultado Final (RF)} = (P1 \times 0,3) + (P2 \times 0,3) + (P3 \times 0,2) + (P4 \times 0,2)$$

Onde:

- P1 = Pontuação do Indicador 1 (Cumprimento de prazos)
- P2 = Pontuação do Indicador 2 (Qualidade do serviço)
- P3 = Pontuação do Indicador 3 (Relatórios de manutenção)
- P4 = Pontuação do Indicador 4 (Conformidade dos materiais)

- **Faixa de Desempenho e Impacto no Pagamento:**

Faixa de Desempenho (RF)	Descrição	Impacto no Pagamento
9,0 a 10,0	Atendimento pleno às exigências.	Pagamento integral.
7,0 a 8,9	Atendimento com falhas pontuais.	Retenção de 5% do valor mensal até ajuste.
5,0 a 6,9	Atendimento parcial, com falhas significativas.	Retenção de 15% do valor mensal até ajuste.
Abaixo de 5,0	Serviço insatisfatório.	Não pagamento do valor mensal e aplicação de sanções.

3. Procedimentos de Avaliação

1. **Relatórios Técnicos:** A Contratada deverá apresentar relatórios técnicos detalhando os serviços executados, incluindo as peças utilizadas e justificativas para as substituições.
2. **Inspeção in loco:** A fiscalização poderá realizar inspeções nos equipamentos para verificar a qualidade dos serviços executados.
3. **Medição Mensal:** A Contratante emitirá um parecer mensal indicando o desempenho da Contratada com base nos indicadores do IMR.