

Encarte H – Modelo de Instrumento de Medição de Resultado – IMR

1. INTRODUÇÃO

- 1.1 O Instrumento de medição de Resultado (IMR) é uma ferramenta a ser adotada pela equipe de gestão e fiscalização dos contratos de prestação dos serviços de manutenção predial que, conforme disposto na Instrução Normativa nº 05/2017, é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
- 1.2 O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que essa alteração:
- 1.2.1 não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites permitidos pelo art. 203 do RCC 3.0;
 - 1.2.2 não configure descaracterização do objeto contratado.

2. OBJETIVO

- 2.1 Definir e padronizar a avaliação da execução dos serviços de manutenção predial, por meio do monitoramento de indicadores de desempenho, qualidade e satisfação, nos parâmetros definidos e metas estabelecidas, de forma a obter os resultados com máxima qualidade e eficiência na prestação dos serviços.

3. METODOLOGIA

- 3.1 A avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA na prestação de serviços de manutenção predial é realizada por meio de monitoramento e análise mensal de indicadores que permitam medir o nível de desempenho, qualidade e satisfação do usuário, quando cabível.
- 3.2 Para efeito do pagamento, os indicadores do IMR constantes do presente Encarte do Termo de referência anexo ao Edital somente serão aplicados a partir do 3º (terceiro) mês completo de execução do serviço.
- 3.2.1 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.
- 3.3 A avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA é realizada tendo como medida o percentual de adequação (até 100%); são consideradas faixas de percentuais de adequação para o cálculo da glosa a ser aplicada. O máximo de desconto na fatura, considerando a Avaliação Final, será de 7% do valor mensal.
- 3.4 Os indicadores estarão agrupados em:
- 3.4.1 **Desempenho:** composto por 5 (cinco) indicadores conforme a planilha anexada a este documento. O fator máximo de desconto na fatura na Avaliação de Desempenho é de 5,0%.

3.4.2 **Qualidade:** composto por 1 (um) indicador. O fator máximo de desconto na fatura na Avaliação de Qualidade é de 2,0%.

3.4.3 Para mecanismos de cálculo, cada indicador contido no IMR tem sua fórmula definida para apuração do resultado conforme a planilha anexada a este documento, o qual será multiplicado pelo peso respectivo.

3.4.4 O resultado da Avaliação de cada grupo de indicadores é calculado pela fórmula:

$$\text{Avaliação do Grupo de Indicadores} = \sum \text{resultado obtido para cada indicador}$$

3.5 A meta mínima exigida na avaliação final para os grupos de indicadores de desempenho e de qualidade é de 95% para que não haja desconto na fatura.

3.5.1 O aumento do desconto se dará pela diminuição de atendimento das metas.

3.5.2 O fator de desconto total na fatura, se dará pelo somatório de fator de desconto, calculado na avaliação final de cada grupo de indicadores.

3.6 O resumo dos grupos e respectivos indicadores, pesos, faixas para Avaliação e respectivos descontos aplicáveis constam na planilha anexada junto a este encarte.

3.7 Independente da aplicação do IMR, a CONTRATADA estará sujeita às sanções aplicáveis, previstas no Termo de referência e na Legislação vigente.

3.8 Cabe à equipe responsável pela fiscalização do contrato:

3.8.1 No início do contrato deverá ser realizada reunião entre a fiscalização do contrato e a equipe de gerenciamento da manutenção da CONTRATADA (responsável técnico, supervisor de manutenção, planejador e programador, entre outros), para que sejam apresentados e debatidos os critérios a serem utilizados para avaliação da qualidade dos serviços, bem como os parâmetros que serão utilizados para os cálculos dos indicadores e os procedimentos a serem adotados quando da aplicação das glosas.

3.8.2 Realizar o monitoramento diário dos serviços prestados e o registro de eventuais ocorrências em formulário específico, para subsidiar a avaliação mensal da CONTRATADA, por meio do cálculo de indicadores estabelecidos no IMR.

3.8.3 Para cada ocorrência registrada para a apuração do respectivo indicador, deverá ser informada à CONTRATADA que deverá realizar o monitoramento diário para providenciar o saneamento da ocorrência.

3.8.3.1 Resguardado o direito de ampla defesa, a CONTRATADA terá o direito de apresentar justificativa ao fiscal do contrato, que procederá com a análise da justificativa e, em caso de aceitação ou procedência da mesma, a ocorrência não deve ser considerada para aplicação.

3.8.4 No final do mês de apuração, encaminhar à CONTRATADA os resultados auferidos no IMR gerados no período, indicando as glosas cabíveis previstas

neste documento.

- 3.8.5 Realizar reuniões com a CONTRATADA para discutir os resultados auferidos, objetivando a definição de adoção de ações cabíveis para aperfeiçoamento dos serviços prestados.

4. INDICADORES

- 4.1 Para garantir a eficácia da medição do desempenho da CONTRATADA foi estabelecido um número reduzido de indicadores para o monitoramento do serviço observando o desempenho e qualidade dos serviços prestados.

- 4.2 Para cada um dos indicadores estabelecidos, são definidos:

- **Peso:** o para cada indicador é definido um peso de acordo com o grau de relevância do tema abordado pelo indicador diante do resultado do serviço;
- **Finalidade:** descrição do que se pretende avaliar;
- **Instrumento de Medição:** definição do instrumento a ser utilizado para registrar as eventuais ocorrências, a partir das quais é possível quantificar o resultado;
- **Contrapeso:** estabelecimento de fatores que podem influenciar nos resultados dos serviços, mas não estão sob o controle da CONTRATADA e, portanto, não devem ser objeto de avaliação;
- **Fórmula de cálculo:** definição das fórmulas para obter os resultados de cada indicador, utilizando os números obtidos pelo Instrumento de medição.

OBS IMPORTANTE: A planilha anexada a este encarte traz todos os detalhes ligados aos indicadores de desempenho, bem como traz os parâmetros adotados nas faixas de eventuais descontos e o formato do cálculo da avaliação final de desempenho.

5. DEFINIÇÕES IMPORTANTES

- 5.1 Considerando os indicadores de desempenho 1.1. “Ordens de Serviços Programadas (preventivas) Executadas (OSPE)” e 1.2. “Ordens de Serviços Corretivas Executadas (OSCE)”, é fundamental trazer as definições abaixo quanto aos tipos de Ordens de Serviço (OS) para que fique claro como estes indicadores serão calculados:

- 5.1.1 OS FECHADA: toda OS concluída dentro do período de análise;
- 5.1.2 OS ABERTA: toda OS aberta dentro do período de análise;
- 5.1.3 OS PENDENTE: toda OS aberta antes do período de análise e ainda não concluída.
- 5.1.4 **NÃO SERÃO CONSIDERADAS** NO CÁLCULO DOS INDICADORES 1.1. E 1.2.:
 - 5.1.4.1 OS abertas no dia de fechamento do relatório ou no dia útil anterior, nos casos de meses com fechamento do relatório em dias não úteis, em virtude do prazo exíguo para atendimento.

5.1.5 **SERÃO CONSIDERADAS** NO CÁLCULO DOS INDICADORES 1.1. E 1.2.:

5.1.5.1 OS fechadas até a data limite do relatório mensal.

5.2 Quanto ao indicador de desempenho 1.3. “Prazo de Fornecimento de Materiais (PFE)”, é fundamental trazer as seguintes definições a respeito dos tipos de aquisições usadas no cálculo do indicador:

5.3 **Materiais incluídos nas Aquisições locais (Maceió e região metropolitana):** todo material que puder ser encontrado no mercado local, prezando pelo cumprimento de um prazo mais curto para fornecimento do mesmo e consequentemente para cumprimento das OS.

5.3.1 A Contratada, ao seu critério, poderá adquirir em outras localidades os materiais disponíveis localmente, buscando economicidade por uma compra eventualmente em maior quantidade e/ou de forma recorrente com fornecedores que já possua. No entanto permanecerão sendo aplicados a estes materiais o prazo de compra de materiais locais conforme a planilha anexada a este encarte, devendo a Contratada proceder com o devido planejamento e ressuprimento caso pretenda buscar a compra recorrente desses materiais em outras localidades, não sendo justificável atrasos para estes materiais em virtude da logística adotada.

5.4 **Aquisições em outros locais em âmbito nacional:** materiais indisponíveis no mercado local, causando a necessidade de compra fora da região metropolitana de Maceió-AL.

5.4.1 Para enquadramento nesta tipologia, caberá à Contratada formalizar a indisponibilidade em âmbito local do material por meio de e-mail ou inclusão de observação na OS através do sistema de gerenciamento de manutenção, incluindo o envio dos documentos comprobatórios que couberem (exemplos: prints de pesquisas online, e-mails com negativas de fornecedores), algo a ser avaliado pela fiscalização.

5.5 **Aquisições de materiais importados:** materiais indisponíveis no mercado nacional, causando a necessidade de compra no exterior.

5.5.1 Para enquadramento nesta tipologia, caberá à Contratada formalizar a indisponibilidade em âmbito nacional do material por meio de e-mail ou inclusão de observação na OS através do sistema de gerenciamento de manutenção, incluindo o envio dos documentos comprobatórios que couberem (exemplos: prints de pesquisas online, e-mails com negativas de fornecedores), algo a ser avaliado pela fiscalização.