

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO E RECEBIMENTO DEFINITIVO

1. Identificação do Contrato: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de INSTALAR COMERCIO E SERVICOS EM AR CONDICIONADO EIRELI ME, de serviços sob demanda de manutenção preventiva e corretiva, instalações e desinstalações de equipamentos de ar condicionado e manutenção corretiva em equipamentos de refrigeração/climatização (bebedouros, refrigeradores, geladeiras), com reposição de peças e serviços adicionais mediante ressarcimento, a serem executados nas dependências da Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares, por um período de 12 meses e conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.1. Nº do Contrato: 10/2023

1.2. Vigência: 01/02/2023 a 01/02/2024

1.3. Prestador de Serviços: INSTALAR COMERCIO E SERVICOS EM AR CONDICIONADO EIRELI ME

1.4. CNPJ: 16.755.249/0001-47

2. Identificação do Fiscal

2.1. Nome: <<Identificação do Fiscal>>, <<Cargo e SIAPE>>

2.2. Portaria de Designação: <<Portaria de designação>>

2.3. Período de Competência da Fiscalização: <<Competência - data inicial>> a <<Competência - data final>>

3. Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

INDICADOR 1 - AVARIA NÃO CORRIGIDA APÓS FINALIZAÇÃO DO SERVIÇO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar as avarias nas instalações e nos ambientes onde os serviços foram prestados
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência por serviço executado.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	No período da entrega provisória após a execução do serviço.
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de avarias por O.S, sendo contabilizadas ao final do período de referência para pagamento (mensal)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos 1 ocorrência = 15 Pontos 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ou mais ocorrências = 0 Pontos

Sanções	Ver item 3.2
Total de ocorrências	<<INDICADOR 1 - Ocorrências>>
Total da Pontuação no período	<<INDICADOR 1 - Pontuação>>

INDICADOR 2 - A ENTREGA DOS SERVIÇOS SEM A DEVIDA LIMPEZA POSTERIOR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Evitar a sujeira do ambiente e do equipamento, gerada pela contratada, após o término dos serviços e expediente diário de trabalho.
Meta a cumprir	Ambiente sem os resíduos da instalação e/ou manutenção; equipamentos sem marcas de sujeiras provocadas pelo manuseio; paredes\teito sem marcas de sujeira provocadas pela instalação.
Instrumento de medição	Constatação visual
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	No período da entrega provisória após a instalação
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de ocorrências por O.S, sendo contabilizadas ao final do período de referência para pagamento (mensal)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrência= 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrência = 6 Pontos 3 ocorrência = 4 Pontos 4 ou mais ocorrências= 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Total de ocorrências	<<INDICADOR 2 - Ocorrências>>
Total da Pontuação no período	<<INDICADOR 2 - Pontuação>>

INDICADOR 3 - PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos nas instalações e/ou manutenções e consequentemente nos cronogramas planejados pela CONTRATANTE.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência
Instrumento de medição	Quantidade de dias.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por instalação de cada ar condicionado
Mecanismo de Cálculo	Identificação dos dias (X) gastos para conclusão do serviço por O.S, sendo contabilizadas ao final do período de referência para pagamento (mensal).
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço

Faixas de ajuste no pagamento	X < 2 dias = 25 Pontos
	2 < X ≤ 3 dias = 15 pontos 3 < X ≤ 4 dias = 5 pontos X > 4 dias = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Total de dias de atraso	<<INDICADOR 3 - Total de dias de atraso>>
Total da Pontuação no período	<<INDICADOR 3 - Pontuação>>

INDICADOR 4 - DEFEITO NO EQUIPAMENTO DENTRO DO PERÍODO DE GARANTIA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que os serviços executados e peças utilizadas são de qualidade.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência por ordem de serviço (OS)
Instrumento de medição	Número de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Através de testes de utilização do equipamento pelos fiscais técnico ou pelos usuários.
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de defeitos no equipamento dentro do período de garantia, sendo contabilizadas ao final do período de referência para pagamento (mensal).
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos Até uma ocorrências = 10 pontos Duas ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Total de ocorrências	<<INDICADOR 4 - Ocorrências>>
Total da Pontuação no período	<<INDICADOR 4 - Pontuação>>

INDICADOR 5 - PRAZO PARA RESPONDER E ATENDER A DEMANDA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir agilidade de resposta e atendimento inicial das demandas enviadas via SAU, e-mail, mensagem de texto ou telefone.
Meta a cumprir	Dentro de 24 horas.
Instrumento de medição	Quantidade de dias úteis para responder e fazer o atendimento inicial da O.S.
Forma de acompanhamento	Via OS eletrônica (SAU-Sistema de Atendimento Unificado)
Periodicidade	Por O.S.
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de horas para responder e realizar atendimento inicial de OS eletrônica (SAU), contabilizado o quantitativo de pontos perdido ao final do período de referência para pagamento (mensal).

Início de Vigência	Abertura ou requisição de informação dentro do SAU
Faixas de ajuste no pagamento	Em até 24 horas = 15 pontos De 24 até 48 horas= 10 pontos De 48 até 72 horas= 7 pontos De 72 até 96 horas = 4 pontos Acima de 96 horas= 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Total de dias úteis	<<INDICADOR 5 - Dias úteis>>
Total da Pontuação no período	<<INDICADOR 5 - Pontuação>>

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

3.1.1 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Indicador 1 + Indicador 2 + Indicador 3 + Indicador 4 + Indicador 5

3.2 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + avaliar a necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.3 A avaliação **abaixo de 40 pontos** por três vezes acarretará a rescisão do contrato.

Detalhamento das ocorrências registradas
<<Detalhamento de ocorrências>>

4. Termo Circunstanciado para o Recebimento Definitivo

4.1 Com vistas à agilização e simplificação do processo documental, o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e o Termo Circunstanciado para o Recebimento Definitivo (TCRD), conforme descrito na cláusula 8.7.3.7 e 8.7.4.2 do Termo de Referência, passarão a constituir um único instrumento denominado "Instrumento de Medição de Resultados e Recebimento Definitivo" (IMRRD). Essa fusão não alterará as respectivas finalidades dos instrumentos originais, mas facilitará a gestão documental, a transparência e a eficácia da execução contratual. Todas as referências feitas no contrato ao IMR e ao TCRD deverão ser entendidas como referências ao novo instrumento IMRRD.

5. Conclusão:

Tendo em vista o número de pontos acumulados apurados nos indicadores e os percentuais de ajustes no pagamento, informamos que:

Composição da medição no período
<<Detalhamento medição>>

Pontuação de qualidade da ordem de serviço	Fator de ajuste de nível de serviço	Valor inicial	Valor final com ajuste de nível de serviço
<<Pontuação total>>	<<Fator de ajuste de nível de serviço>>	<<Valor inicial IMR>>	<<Valor final IMR>>

Considera-se todos os serviços presentes no quadro Composição da Medição do Período como **Recebidos Definitivamente**.