MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM RONDÔNIA

ANEXO IX – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

TERMO DE REFERÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este anexo constitui parte integrante e indissociável do Contrato n. xx/2025, firmado com base no Edital n. 9.0001/2025 e em seus demais anexos (a ser preenchido quando da assinatura do contrato).

1.2. A contratada compromete-se a aceitar a aferição dos serviços, em conformidade com os indicadores e descontos previstos no contrato.

1.3. O presente anexo tem como objetivo estabelecer os Índices de Medição de Resultado (IMR), detalhando os critérios relacionados à qualidade e à quantidade na execução dos serviços, bem como os procedimentos para sua medição. Esses índices servirão como base para a aferição da qualidade dos resultados obtidos durante o período de faturamento mensal do contrato, além de definir as sanções aplicáveis e o mecanismo de glosa correspondente.

1.4. Registra-se que a implementação de indicadores de desempenho é essencial para a definição de metas e a mensuração dos resultados alcançados em áreas estratégicas da administração pública. Esses indicadores têm como objetivo avaliar a efetividade na execução de processos, iniciativas e projetos, promovendo avanços na gestão e assegurando a sustentabilidade das políticas públicas. Nesse contexto, possibilitam que o órgão público gerencie suas ações de maneira alinhada aos objetivos e metas estabelecidos em seu planejamento estratégico, atendendo às demandas da sociedade com eficiência, transparência e responsabilidade.

1.5. A CONTRATANTE deve selecionar indicadores que meçam a eficácia de seus processos, tais como, disponibilidade, confiabilidade e segurança.

1.6. A principal tarefa dos gestores na aplicação dos indicadores como elementos de avaliação das atividades de manutenção é a de escolher quais indicadores se aplicam no processo estabelecido e quais estão de acordo com o planejamento estratégico da organização.

1.7. Assim, os Indicadores de Desempenho devem acompanhar a performance da manutenção nos seus processos principais, e não deve se ater apenas aos aspectos

particulares, dando preferência por ter poucos indicadores, porém, voltados à total disponibilidade das instalações.

1.8. Para a aferição destes serviços de *facilities*, serão utilizados os índices caracterizados na Seção II deste Anexo:

a) **Indicador 1 - Atendimento da rotina de execução dos serviços contínuos;**
b) **Indicador 2 - Prazo de atendimento de ordens de serviço (OS);**
c) **Indicador 3 - Pagamento de salários e outras verbas;**
d) **Indicador 4 - Índice de Geração de Eficiência e Economicidade (IGEE).**

1.9. O conjunto de indicadores tem como objetivo avaliar, de forma objetiva, a prestação dos serviços pela CONTRATADA, verificando sua tempestividade, a conformidade com os padrões de qualidade exigidos e a manutenção contínua dos sistemas e edificações vinculados ao contrato.

1.10. Estes indicadores são dotados de critérios objetivos e mensuráveis, obtidos mediante a **solução tecnológica provida pela CONTRATADA**, e tem a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados.

1.11. **Periodicidade de medição dos indicadores:** A CONTRATADA será avaliada **mensalmente**, ao final de cada período de faturamento, com acompanhamento dos gestores do contrato.

1.12. Será efetuada a conversão dos índices para identificar o percentual de aplicação do **REDUTOR**, se for o caso, conforme tabelas de correlação, previstas neste **anexo**, de forma a calcular o valor final a ser pago pela prestação dos serviços.

1.12.1. A incidência de desconto pelo IMR na remuneração mensal da Contratante, **não** anula a responsabilidade por danos cíveis e criminais, bem como a incidência de penalidades previstas no instrumento contratual.

1.13. Os Indicadores aqui detalhados, sua metodologia de cálculo ou de glosa **poderão ser ajustados ou renegociados durante a execução contratual**, para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos, desde que essa alteração ou renegocia esteja **seja tecnicamente justificada, na forma acatada pela Contratante**; não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pela Lei n.14.133/2021 e **não configure descaracterização do objeto licitado** (Acórdão TCU-Plenário n.717/2010).

1.14. Haverá período de carência nos primeiros **três meses** de execução contratual, espaço de tempo em que não serão aplicadas as glosas previstas neste instrumento, para fins de adaptação.

2. INDICADORES

Indicador 1 - Atendimento da Rotina de Execução dos Serviços Contínuos	
Finalidade	Garantir a execução de todas as rotinas do Plano de Trabalho dentro dos prazos previstos
Meta a cumprir	Conforme Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE. Inicialmente, as metas serão acompanhadas pelas rotinas apresentadas nos Anexos correspondentes deste Termo de Referência
Instrumento de	Relatórios do sistema informatizado comprovando execução de acordo com

Indicador 1 - Atendimento da Rotina de Execução dos Serviços Contínuos	
medição	as Rotinas de Manutenção, na frequência prevista
Forma de acompanhamento	Pelo sistema informatizado com acompanhamento do fiscal do contrato
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada rotina descrita no Termo de Referência ou seus anexos que não for cumprida receberá pontuação conforme segue: Rotina diária – 01 ponto Rotina semanal – 02 pontos Rotina mensal – 03 pontos Rotina trimestral – 04 pontos Rotina semestral – 05 pontos Rotina anual - 06 pontos Somatório dos itens não cumpridos = Y
Início de vigência	4 meses após a assinatura do contrato
Faixas de ajuste do pagamento	0 < Y < 20 : será pago 100% do valor da fatura mensal de manutenção; 20 < Y < 35 : será pago 95% do valor da fatura mensal de manutenção; Y > 35 : será pago 90% do valor da fatura mensal de manutenção.
Sanções adicionais	Em caso de reincidência para 20 < Y ≤ 35: multa de 5% sobre a Nota Fiscal de Manutenção Predial (subitem 1 da proposta) + faixa de ajuste pertinente; Para Y > 35: multa de 10% sobre a Nota Fiscal de Manutenção Predial (subitem 1 da proposta) + faixa de ajuste pertinente + **rescisão contratual.**
Observações	1. Caso haja impedimentos na realização das rotinas de manutenção, o fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando a normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções. 2. Todas as ocorrências deverão estar registradas no sistema informatizado de gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos.

Indicador 2 – Prazo de Atendimento de Ordens de Serviço	
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas de manutenção corretiva do órgão, que requeiram a utilização de materiais não básicos, realizadas por meio de OS – Ordem de Serviço
Meta a cumprir	Número de horas (dependente do serviço a realizar)
Instrumento de medição	Relatórios do sistema informatizado – Ordem de Serviço (OS) eletrônica
Forma de acompanhamento	Pelo sistema informatizado com acompanhamento do fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente

Indicador 2 – Prazo de Atendimento de Ordens de Serviço	
	Número de horas no atendimento / meta a cumprir = X.
Faixas de ajuste de pagamento	X < 1 : será pago 100% do valor da OS; 1 < X < 2 : será pago 90% do valor da OS; X > 2 : será pago 80% do valor da OS
Sanções adicionais	**Infração Tipo 1** 20% a 39% das OS acima de 2 : multa de 2% sobre a Nota Fiscal de Manutenção Predial (subitem 1 da proposta); **Infração Tipo 2** 40% ou mais das OS acima de 2 : multa de 5% sobre a Nota Fiscal de Manutenção Predial (subitem 1 da proposta) ; **Reincidência nas infrações do Tipo 2** acarretará multa de 5% sobre o valor do contrato + **rescisão contratual**.
Observações	1. O mecanismo de cálculo será verificado pelo gestor do contrato, avaliando se o atraso nos atendimentos se deu em virtude de impedimentos da própria administração do órgão, caso este em que será isentada a prestadora de serviços. 2. Todas as ocorrências deverão estar registradas no sistema informatizado de gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo gestor do contrato, e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos.

Indicador 3 – Pagamento de salários e outras verbas		
Servirá para mitigar ocorrências de atrasos de pagamento decorrentes das obrigações previdenciárias e trabalhistas **superiores a 1 dia útil**		
Meta	Nenhum atraso ocorrido no mês	
Medição	Constatação formal de ocorrências pelo fiscal responsável (uma ocorrência por colaborador), registrados para controle na solução tecnológica	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Contagem do número de ocorrências (colaboradores com salário ou benefícios atrasados)	
Repercussões no pagamento	Número de ocorrências (colaborador com atraso ou não recebimento)	Percentual da remuneração relativa valor mensal **do custo dos postos** afetados somados
	Até 1	0%
	2 a 3	2%
	4 a 5	5%
	Acima de 5	15%

Indicador 4 – Índice de Geração de Eficiência e Economicidade (IGEE)	
Finalidade	Incentivar à contratada a identificar e propor, de forma proativa, soluções inovadoras que resultem em redução de custos operacionais e de consumo
Meta	Gerar economia real
Fluxo Operacional (Etapas Obrigatórias)	**Etapa 1**: Apresentação da Proposta de Melhoria e Economicidade (PME), contendo no mínimo: ● **Diagnóstico:** Descrição da situação atual ("As-Is"), com os custos e processos vigentes (linha de base) ● **Solução Proposta:** Descrição da nova tecnologia, processo ou metodologia a ser implementada ("To-Be") ● **Estudo de Viabilidade:** ○ **Custo de implementação:** (investimento inicial, se houver, a ser arcado pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE, a ser definido na PME). ○ **Memorial de Cálculo da Economia Potencial:** Uma estimativa detalhada e fundamentada da economia líquida que será gerada (em R$) ao longo de 12 meses. ○ **Metodologia de Aferição:** Como a economia será medida e comprovada após a implementação. ○ **Cronograma de implementação e do período de aferição**. **Etapa 2**: Análise e Aprovação Prévia pela CONTRATANTE ● A equipe de fiscalização e o gestor do contrato analisam a PME quanto à sua viabilidade técnica, pertinência e razoabilidade do memorial de cálculo. Se a proposta for considerada vantajosa, o gestor emite um "Termo de Aprovação da Proposta". **Etapa 3**: Consulta sobre a Disponibilidade Orçamentária e Aprovação pela Ordenador de Despesas ● O gestor do contrato deverá consultar formalmente a área competente para que seja informada da disponibilidade orçamentária, caso a PME preveja alguma contrapartida financeira pela CONTRATANTE. ● Havendo disponibilidade orçamentária, a PME poderá ser formalmente aprovada pelo Ordenador de Despesas. **Etapa 4**: Implementação e Período de Aferição ● Inicia-se o período de aferição, o qual será, em regra, de 12 meses para consolidar a economia e diluir efeitos sazonais, salvo quando a PME tenha prazo diverso e desde que aprovado pelo Ordenador de Despesas. **Etapa 5**: Apuração e Validação da Economia Real Gerada ● Ao final do período de aferição, a CONTRATADA e a fiscalização apuram, com base na metodologia aprovada na Etapa 2, o valor da Economia Real Anual (ERA). Este valor deve ser validado e atestado pelo gestor e fiscal do contrato, bem como pelo Ordenador

Indicador 4 – Índice de Geração de Eficiência e Economicidade (IGEE)	
	de Despesas, que ordenará o pagamento da bonificação, caso tudo tenha ocorrido conforme este indicador.
Medição	Constatação da Economia Real Anual (ERA)
Periodicidade	Anual
Mecanismo de cálculo	ERA= (Custo Anual da Linha de Base) − (Custo Anual Pós-Implementação)
Mecanismo de cálculo da Bonificação	A bonificação será um pagamento único por iniciativa, calculado como um percentual da economia líquida gerada no primeiro ano. ● **Fórmula**:Valor da Bonificação=Economia Real Anual (ERA)×Percentual de Bonificação ● **Percentual de Bonificação:** Até 50% da economia real gerada, conforme PME e aprovação do Ordenador de Despesas.
Cláusula de Condicionamento Final à Disponibilidade	**Cláusula de Bonificação por economicidade** 1. A bonificação por economicidade, apurada através do IGEE, será paga em parcela única por iniciativa de melhoria aprovada e concluída. 2. O pagamento da bonificação, mesmo após a comprovação da Economia Real Anual (ERA), está **condicionado à verificação final de existência de dotação orçamentária suficiente** no momento da liquidação da despesa.