INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. INTRODUÇÃO

1.1 O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) dever ser entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade dos serviços prestados que deverá assumir junto à Contratante.

1.2 Este instrumento prevê, ainda, com base em análises e relatórios, o perfeito gerenciamento do contrato com ferramentas capazes de monitorar e medir serviços, além de verificar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, de forma a subsidiar a Administração em decisões quanto à manutenção da contratação, possíveis prorrogações contratuais, sanções e ajustes de pagamento.

1.3 A apuração dos resultados de avaliação da qualidade dos serviços prestados, serão avaliados segundo indicadores, metas e critérios descritos abaixo, será feita mensalmente pelos agentes e fiscais designados para fazer a Gestão do Contrato, os quais encaminharão à contratada as informações necessárias para a emissão do documento de cobrança de acordo com o valor da fatura ajustada, bem como para a adoção das medidas recomendadas, se houver.

1.4 Esclareça-se que a aplicação de percentuais de desconto nos pagamentos à contratada são instrumentos de gestão contratual, não se configurando aplicação de sanções. Portanto, a Administração contratante poderá aplicar todas as sanções administrativas previstas em contrato.

2. DOS INDICADORES, METAS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

2.1 A contratada deverá prestar os serviços de manutenção predial, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência, zelando pela preservação do patrimônio público, bem como para garantir o bom funcionamento das instalações físicas, sistemas e equipamentos, além de proporcionar um ambiente salubre e com padrões adequados de conservação aos usuários dos prédios onde os serviços serão prestados.

2.2 A qualidade dos serviços será verificada pela avaliação mensal dos agentes de Gestão e Fiscalização do Contrato por meio da utilização dos indicadores de qualidade que envolvam atendimento das rotinas estabelecidas no Plano de Manutenção Preventiva, prazos de atendimento e conclusão dos serviços de manutenção corretiva normal e manutenção corretiva emergencial.

2.3 Sempre que for constatado níveis de serviços abaixo do esperado ou não executados de acordo com cada um dos indicadores, a Contratada será notificada da irregularidade através de formulário padrão enviado pelo fiscal técnico através de e-mail, cabendo penalidade na pontuação e ajuste no valor do pagamento mensal.

2.4 A cada fechamento de medição a Contratada receberá o relatório mensal do IMR informando da aplicação ou não de penalidades que poderão implicar no ajuste do pagamento do período de apuração.

2.5 Em respeito aos princípios do contraditório e da ampla defesa, a contratada poderá apresentar justificativas para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação esperado, que poderá ser aceito pela Administração, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

2.6 Nos primeiros 60 (sessenta) dias de vigência do contrato haverá avaliação por meio dos indicadores acima identificados, sem a aplicação do desconto. Caso ocorra algum problema na execução contratual neste período haverá somente a notificação da contratada para fins de ajuste e aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados.

3. PONTUAÇÃO DAS PENALIDADES

3.1 A avaliação corresponde à atribuição mensal para a empresa de uma pontuação correspondente a 100 pontos dos quais serão descontados pontos de acordo com as imperfeições e desconformidades identificadas ao longo do mês analisado de prestação dos serviços, sendo cumulativo por cada infração cometida conforme tabela abaixo:

Indicador 1	
PLANO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a execução de todas as rotinas de manutenção preventiva dentro dos prazos previstos
Meta a cumprir	Conforme Plano de Manutenção
Instrumento de medição	Relatórios enviados pela contratada e validados pela Fiscalização do Contrato, notificações dos administradores das unidades atendidas.
Forma de acompanhamento	Planilhas de controle da execução contratual ou comunicação formal dos administradores das unidades atendidas
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Conforme a quantidade de ocorrências/desconformidades de rotinas descritas no Plano de Manutenção.
Início de Vigência	60 (sessenta) dias a partir do início da vigência do contrato
Descontos incidentes na pontuação original de 100 pontos considerando ocorrências em todas as unidades	Todos os aspectos adequados = 0 pontos
	Atraso no início da programação = 1 ponto
	Deixar de executar rotinas de manutenção programadas = 1 ponto por sistema não executado
	Executar atividades de rotina com baixa qualidade ou causar danos ao patrimônio = 1 ponto
	Deixar de usar EPI's e uniformes de acordo com as normas = 1 por notificação
Observações	Caso haja algum impedimento para o cumprimento dos prazos estabelecidos no Plano de Manutenção, a contratada deverá comunicar imediatamente à fiscalização do contrato, que poderá, ou não, aceitar a proposta de um novo prazo. Pontos cumulativos por cada infração cometida dentro do mês em todas as unidades atendidas pelo contrato

Indicador 2	
MANUTENÇÃO CORRETIVA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir o atendimento célere às demandas de manutenção corretivas emergenciais realizadas por meio de Ordem de Serviço (OS) ou contato via aplicativo de mensagens
Meta a cumprir	Prazos estabelecidos no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência
Instrumento de medição	Relatórios enviados pela contratada e validados pela Fiscalização do Contrato, notificações dos administradores das unidades atendidas.
Forma de acompanhamento	Planilhas de controle da execução contratual ou comunicação formal dos administradores das unidades atendidas
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Conforme a quantidade de ocorrências desconformes para o início e para a conclusão da manutenção solicitada
Início de Vigência	60 (sessenta) dias a partir do início da vigência do contrato
Descontos incidentes na pontuação original de 100 pontos considerando ocorrências em todas as unidades	Todos os aspectos adequados = 0 ponto
	Deixar de iniciar o atendimento dentro do prazo estabelecido no contrato = 2 pontos
	Deixar de executar os trabalhos no prazo acordado com a fiscalização = 1 ponto
	Empregar materiais de baixa qualidade não aprovados pela fiscalização = 1 ponto
	Executar serviços com baixa qualidade avaliadas pela fiscalização = 1 ponto
	Deixar de fazer retrabalho de serviços reprovados pela fiscalização dentro do prazo acordado entre as partes = 1 ponto
	Deixar de usar EPI's e uniformes de acordo com as normas = 1 por notificação
Observações	Pontos cumulativos por cada infração cometida dentro do mês em todas as unidades atendidas pelo contrato

Indicador 3

MANUTENÇÃO CORRETIVA PROGRAMADA	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir o atendimento célere às demandas de manutenção corretiva realizadas por meio de Ordem de Serviço (OS)
Meta a cumprir	Prazos estabelecidos no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência
Instrumento de medição	Relatórios enviados pela contratada e validados pela Fiscalização do Contrato, notificações dos administradores das unidades atendidas.
Forma de acompanhamento	Planilhas de controle da execução contratual ou comunicação formal dos administradores das unidades atendidas
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Conforme a quantidade de ocorrências desconformes para o início e a conclusão da manutenção solicitada
Início de Vigência	60 (sessenta) dias a partir do início da vigência do contrato
Descontos incidentes na pontuação original de 100 pontos considerando ocorrências em todas as unidades	Todos os aspectos adequados = 0 ponto
	Deixar de iniciar o atendimento dentro do prazo estabelecido no contrato ou acertado com a fiscalização = 2 pontos
	Deixar de executar os trabalhos no prazo acordado com a fiscalização = 1 ponto
	Empregar materiais de baixa qualidade não aprovados pela fiscalização = 1 ponto
	Executar serviços com baixa qualidade avaliadas pela fiscalização = 1 ponto
	Deixar de fazer retrabalho de serviços reprovados pela fiscalização dentro do prazo acordado entre as partes = 1 ponto
	Deixar de usar EPI's e uniformes de acordo com as normas = 1 por notificação
Observações	Pontos cumulativos por cada infração cometida dentro do mês em todas as unidades atendidas pelo contrato

4. ADEQUAÇÃO DOS VALORES DE PAGAMENTOS

4.1 Os pagamentos relativos a cada mês de referência de prestação dos serviços serão ajustados de acordo com a tabela a seguir:

Resultado final da avaliação da qualidade dos serviços	Percentual de desconto sobre o valor contratual mensal
De 100 a 97 pontos	0%
96 pontos	1,0%
95 pontos	3,0%
94 pontos	4,0%
93 pontos	6,0%
92 pontos	7,00%
Abaixo de 92 pontos	10,00%

4.2 São hipóteses que a critério da administração poderão motivar a rescisão contratual:

- Pontuação igual ou inferior a 90 pontos em um único mês;
- Pontuação igual ou inferior a 95 pontos por seis meses consecutivos ou não durante o período avaliativo de 1 ano.

Este período avaliativo pode ser a mescla da vigência inicial com as demais que se seguem em decorrência de prorrogações.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre a União, representada pela Advocacia Geral da União, Superintendência Regional de Administração da 4ª Região e a empresa XXXXXXXXXXXX, cadastrada no CNPJ sob o nº XXXXXXXXX, que é parte integrante do instrumento contratual acima identificado.

5.2 Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

5.3 A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Porto Alegre, xx de xxxxxxxx de 202x.

UNIÃO	CONTRATADA
Superintendente Regional de Administração	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
GAB/SAD4R/SGA/AGU	