

## ANEXO IE

### Instrumento de Medição de Resultados

Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

**Instrumento de Medição de Resultados - IMR:** 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.

**A tabela a seguir classifica os indicadores utilizando para os níveis esperados de qualidade de prestação dos serviços.**

INDICADOR 1	
Item	ACABAMENTO E LIMPEZA PÓS SERVIÇO
Finalidade	Garantir que a contratada execute os serviços e mantenha os ambientes limpos e organizados após a execução dos serviços.
Meta a cumprir	Executar as práticas limpeza do local de trabalho, durante e após a execução das manutenções prediais preventivas e corretivas.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados emitido no sistema de Gerenciamento de demandas de manutenção conforme contratos ou parcerias utilizados pela AGU (AGUSERVIÇOS, SIPRED ou outro).
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato verificará, a cada ordem de serviço, o cumprimento das atividades executadas, registrando eventuais não conformidades por meio de fotografias ou outras evidências objetivas.
Periodicidade	Por demanda e durante a garantia dos serviços prestados, durante toda a vigência do contrato.
Mecanismo de Cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Observação da Fiscalização:	

INDICADOR 2	
Item	ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS NO PRAZO
Finalidade	Garantir que a contratada execute os serviços de manutenção preditiva, preventiva ou corretiva dentro dos prazos estabelecidos no Termo Referência.
Meta a cumprir	Executar os serviços de manutenção preditiva, preventiva ou corretiva em conformidade com os prazos estabelecidos no Termo Referência.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados emitido no sistema de Gerenciamento de demandas de manutenção conforme contratos ou parcerias utilizados pela AGU (AGUSERVIÇOS, SIPRED ou outro).
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato verificará, a cada ordem de serviço, o cumprimento das atividades executadas, registrando eventuais não conformidades por meio de fotografias ou outras evidências objetivas.
Periodicidade	Por demanda e durante a garantia dos serviços prestados, durante toda a vigência do contrato.
Mecanismo de Cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Observação da Fiscalização:	

INDICADOR 3	
Item	ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COM QUALIDADE
Finalidade	Garantir que a contratada execute os serviços de manutenção preditiva, preventiva ou corretiva dentro da qualidade esperada, seguindo as normas e especificações técnicas dos fabricantes, além de garantir a funcionalidade após a manutenção.
Meta a cumprir	Executar os serviços de manutenção preditiva, preventiva ou corretiva em conformidade sem retrabalho pelo mesmo defeito, devido a qualidade do serviço e/ou não está funcional como deveria, em até 30 dias.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados emitido no sistema de Gerenciamento de demandas de manutenção conforme contratos ou parcerias utilizados pela AGU (AGUSERVIÇOS, SIPRED ou outro).
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato verificará, a cada ordem de serviço, o cumprimento das atividades executadas, registrando eventuais não conformidades por meio de fotografias ou outras evidências objetivas.
Periodicidade	Por demanda e durante a garantia dos serviços prestados, durante toda a vigência do contrato.
Mecanismo de Cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Observação da Fiscalização:	

INDICADOR 4	
Item	AMBIENTAL
Finalidade	Garantir que a contratada execute os serviços de manutenção preditiva, preventiva ou corretiva agindo de forma ambientalmente sustentável e seguindo as normas e legislações ambientais aplicáveis.
Meta a cumprir	Executar os serviços de manutenção preditiva, preventiva ou corretiva em conformidade com as normas ambientais, observando principalmente a aquisição de materiais com menor impacto ambiental e o descarte adequado após a execução das atividades.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados emitido no sistema de Gerenciamento de demandas de manutenção conforme contratos ou parcerias utilizados pela AGU (AGUSERVIÇOS, SIPRED ou outro).
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato verificará, a cada ordem de serviço, o cumprimento das atividades executadas, registrando eventuais não conformidades por meio de fotografias ou outras evidências objetivas.
Periodicidade	Por demanda e durante a garantia dos serviços prestados, durante toda a vigência do contrato.
Mecanismo de Cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Observação da Fiscalização:	

FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES

Faixas de ajuste no Pagamento	<div>- 0 a 2 ocorrências = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura;</div> <div>- 3 a 5 ocorrências = 97% da meta = recebimento de 97% da fatura;</div> <div>- 6 a 8 ocorrências = 95% da meta = recebimento de 95% da fatura;</div> <div>- 7 a 9 ocorrências = 93% da meta = recebimento de 93 % da fatura. Retirar e colocar no final</div>	
Sanção	Em caso de existência de mais de 9 (nove) ocorrências, será avaliado a aplicação de multa contratual em conformidade com os subitem 8.2.4.7.2 e 8.2.4.7.4 do Termo de Referência.	
Quantidade de ocorrências		
Faixa de ajuste para pagamento		
Carimbo e Assinatura do Fiscal do Setorial Contrato		Carimbo e Assinatura do Fiscal do Técnico do Contrato