



## ANEXO VI

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de manutenção preventiva, preditiva e corretiva dos elevadores instalados nas dependências da Polícia Civil do Distrito Federal, compreendendo o fornecimento total de mão de obra e mediante ressarcimento: peças, componentes e acessórios, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

## ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR



## 1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1 Este documento representa um ajuste escrito e formal entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, definindo, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivas, observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, sendo parte indissociável do Termo de Referência, do qual é anexo.
- 1.2 A CONTRATADA obrigará-se ao cumprimento deste Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme as regras aqui estabelecidas.
- 1.3 Os pagamentos serão readequados conforme descontos objetivamente calculados através dos parâmetros descritos neste expediente, de forma completamente desvinculada da aplicação de demais sanções previstas no TR.
- 1.4 A aplicação do presente IMR não se trata de penalidade ou sanção, que será apurada e aplicada através de processo administrativo específico.

## 2 DEFINIÇÕES

- 2.1 Os serviços e os produtos apresentados pela CONTRATADA serão avaliados por meio de 2 (dois) indicadores de qualidade, abaixo elencados, com suas respectivas finalidades, metas, instrumentos de medição, início de vigência, formas de acompanhamento, mecanismos de cálculo e faixas de ajuste.
- 2.2 Aos indicadores foram atribuídos pontos de qualidade, conforme os critérios apresentados nas tabelas abaixo, com quantidade diferenciada e relacionada à sua relevância na qualidade dos serviços e na execução do contrato.
- 2.3 A pontuação final pode resultar em descontos na fatura dos serviços entre 0% e 15%, correspondentes, respectivamente, às situações de serviço totalmente desprovido de qualidade e serviço de qualidade elevada.

## 3 INDICADORES

### 3.1 INDICADOR 01 - Contrato: Avaliação das obrigações contratuais

- **Objetivo:** Garantir o atendimento às exigências contratuais, aqui entendidas como aquelas constantes tanto do Contrato, quanto do Termo de Referência.
- **Meta:** Nenhuma ocorrência.



- **Início de Vigência:** A partir do recebimento da Ordem de Serviço.
- **Forma de Acompanhamento:** Mensal, pela Fiscalização, por meio de avaliação de cumprimentos de dispositivos contratuais, incluindo todos aqueles previstos no Termo de Referência, através de relatórios, documentos fornecidos pela CONTRATADA mensalmente, dentre outros.
- **Forma de Registro:** Notificação formal, pela fiscalização.
- **Mecanismo de Cálculo:**

| Nível de Criticidade | Ponto |
|----------------------|-------|
| Levíssima            | 1     |
| Leve                 | 2     |
| Média                | 3     |
| Grave                | 4     |
| Gravíssima           | 5     |

| Item | Irregularidades   | Ponto |
|------|---|-------|
| 1    | A CONTRATADA deixou de entregar rotinas e o plano de manutenção, devidamente assinados pelo Engenheiro mecânico, deverão ser previamente aprovados pela FISCALIZAÇÃO e entregues até 30 (trinta) dias a contar da emissão da ordem de serviço, conforme especificado no TR; | 4     |
| 2    | A CONTRATADA deixou de entregar no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos do início da prestação dos serviços, o Relatório de Avaliação Técnica do Equipamentos a serem mantidos, conforme especificado no TR;  | 4     |
| 3    | A CONTRATADA deixou de entregar Relatório Geral de Manutenção consolidado, no prazo de cinco dias após o encerramento de cada mês comercial, conforme especificado no TR;   | 4     |
| 4    | A CONTRATADA deixou de entregar relatório técnico para cada visita técnica realizada, seja para execução de serviços de manutenção preventiva ou corretiva normal ou emergencial, por e-  | 2     |



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL  
DIVISÃO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA



| Item | Irregularidades   | Ponto |
|------|---|-------|
|      | mail ao CONTRATANTE, no prazo de 2 (dois) dias úteis após a conclusão do procedimento, conforme especificado no TR;                       |       |
| 5    | A CONTRATADA executou a manutenção preventiva mensal, com menos de 20 dias de intervalo da manutenção preventiva realizada anteriormente; | 2     |
| 6    | A CONTRATADA deixou de cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos.   | 2     |

I - Cada item descumprido deverá ser pontuado, limitando-se a 1 (uma) vez por medição, à exceção dos itens 4 e 6, que permitem múltiplas pontuações quantos forem os dispositivos diversos descumpridos.

II - Ao final de cada período de faturamento, o somatório de pontos relativo ao não cumprimento das obrigações será apurado.

III - A reiteração de um mesmo descumprimento em períodos de faturamento consecutivos ou alternadas, ensejará o acréscimo da pontuação:

- Para as irregularidades pontuadas com nível de criticidade “LEVÍSSIMA” e “LEVE”, a reincidência por até 05 (cinco) vezes, consecutivas ou alternadas, independente da ordem de serviço, será convertida para a pontuação do nível de criticidade “MÉDIA”.
- Para as irregularidades pontuadas com nível de criticidade “MÉDIAS”, a reincidência por até 05 (cinco) vezes, consecutivas ou alternadas, independente da ordem de serviço, será convertida para a pontuação do nível de criticidade “GRAVE”.
- Para as irregularidades pontuadas com nível de criticidade “GRAVES”, a reincidência por até 05 (cinco) vezes, consecutivas ou alternadas, independente da ordem de serviço, será convertida para a pontuação do nível de criticidade “GRAVÍSSIMA”.



➤ **Faixas de ajuste:**

Tabela - Faixa de ajuste do Indicador 1

| Somatório de pontos | Valor percentual a ser descontado |
|---------------------|-----------------------------------|
| 0 - 2               | 0 %                               |
| 3 - 6               | 5 %                               |
| 7 - 12              | 7,5 %                             |
| 13 - 16             | 10 %                              |
| 17 - 36             | 12,5 %                            |
| ≥ 37                | 15 %                              |

### 3.2 INDICADOR 02 – Manutenção Corretiva: Prazo de Atendimento e Reparo

- **Objetivo:** Garantir que os elevadores e a plataforma elevatória permaneçam disponíveis para uso, garantindo a segurança e o cumprimento dos prazos.
- **Meta:** 100% de prazos de atendimento e reparo das solicitações de serviços de manutenção corretiva.
- **Início de Vigência:** A partir da emissão da Ordem de Serviço.
- **Forma de Acompanhamento:** Mensal, pela Fiscalização Técnica, por meio do controle de chamados, análise das Ordens de Serviço (OS), Relatórios Técnicos e o Relatório Geral de Manutenção consolidado.
- **Forma de Registro:** Notificação formal à contratada e emissão de Termo Circunstanciado em caso de pendências ou descumprimento de prazos.



➤ **Mecanismo de Cálculo:**

| Nível de Severidade | Atendimento Fora do Prazo | Reparo Fora do Prazo |
|---------------------|---------------------------|----------------------|
| Muito Alta          | 4                         | 4                    |
| Alta                | 3                         | 3                    |
| Média               | 2                         | 2                    |
| Baixa               | 1                         | 1                    |

| Nível de Severidade | Prazo de Atendimento | Prazo para Reparo Sem Peças | Prazo para Reparo Com Peças |
|---------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>Muito Alta</b>   | 30 minutos corridos  | 10 horas corridas           | 5 dias corridos             |
| <b>Alta</b>         | 2 horas corridas     | 10 horas corridas           | 5 dias corridos             |
| <b>Média</b>        | 4 horas úteis        | 18 horas úteis              | 5 dias úteis                |
| <b>Baixa</b>        | 8 horas úteis        | 24 horas úteis              | 5 dias úteis                |

I – Para avaliação do atendimento prestado pela CONTRATADA às solicitações de serviços de manutenção corretiva normal e corretiva emergencial demandadas pelo CONTRATANTE, serão considerados 4 (quatro) níveis de serviços, os quais serão classificados conforme as relações entre os níveis de severidade e respectivos prazos a serem cumpridos

II - Para o disposto acima, consideram-se:

- **NÍVEL DE SEVERIDADE MUITO ALTA:** refere-se às panes no elevador ou em quaisquer elementos de seu sistema, que ocasionem a sua parada total ou outro defeito que mantenha uma ou mais pessoas presas; que envolvam ou possam ocasionar acidentes; que comprometam a segurança de pessoas, dos equipamentos ou da edificação, ou que possam prejudicar a satisfação de necessidades urgentes do CONTRANTE que justifiquem a medida.
- **NÍVEL DE SEVERIDADE ALTA:** refere-se às panes no elevador ou em quaisquer elementos de seu sistema, que ocasionem a sua parada total sem pessoas presas ou quaisquer outros problemas que impeçam o seu uso, desde que não estejam relacionados às possibilidades descritas no nível de severidade mais elevado.



- **NÍVEL DE SEVERIDADE MÉDIA:** refere-se a problemas no elevador ou em quaisquer elementos de seu sistema, que ocasionem paradas intermitentes, sem impedir o transporte com segurança e sem deixar pessoas presas por qualquer tempo.
- **NÍVEL DE SEVERIDADE BAIXA:** refere-se a problemas no elevador ou em quaisquer elementos de seu sistema, de baixo comprometimento de seu funcionamento e que não provoquem as ocorrências descritas nos níveis de severidade mais elevadas.
- **PRAZO PARA ATENDIMENTO:** Tempo decorrido entre a solicitação efetuada pelo CONTRATANTE e o efetivo início da execução do serviço de manutenção corretiva; e
- **PRAZO PARA REPARO:** Tempo decorrido entre o fim do “Prazo para Atendimento” - o qual coincide, para efeitos dessa contratação, com o início da execução dos serviços de reparo -, e a efetiva conclusão dos referidos serviços, sendo essa considerada quando do reestabelecimento do pleno estado de funcionamento e da operação normal do equipamento.
- **HORAS ÚTEIS:** horário normal de expediente, de segunda à sexta-feira, das 8h às 19h.

III - A avaliação será baseada no tempo decorrido entre a solicitação e atendimento do chamado, e o tempo decorrido do atendimento do chamado a finalização do reparo, conforme o nível de severidade informado na OS pelo contratante.

IV – Para cada OS emitida cujos prazos forem descumpridos, deverá ser pontuada.

V - Ao final de cada período de faturamento, o somatório de pontos relativos ao não cumprimento dos prazos será apurado.

- **Faixas de ajuste:** O não cumprimento dos prazos acima resultará em reduções diretas no faturamento mensal da seguinte forma:

Tabela - Faixa de ajuste do Indicador 2

| Somatório de pontos | Valor percentual a ser descontado |
|---------------------|-----------------------------------|
| 0 - 2               | 0 %                               |
| 3 - 6               | 5 %                               |
| 7 - 12              | 7,5 %                             |
| 13 - 16             | 10 %                              |
| 17 - 36             | 12,5 %                            |
| ≥ 37                | 15 %                              |



#### 4 DO VALOR A SER PAGO

- 4.1 A faixa de ajuste total a ser empregada na fatura mensal de serviço será o percentual a ser descontado do indicador, da seguinte forma:

**Fator de Ajuste Total** = 100% - (Percentual do Indicador 1+ Percentual do Indicador 2)

**Pagamento devido para a medição** = Pagamento previsto para a medição x Fator de Ajuste Total

- 4.2 O limite de incidência de percentual a ser descontado serviço será de 15%, independente de a soma dos indicadores superar este limite, de tal forma que o máximo fator de ajuste total seja igual a 85%.
- 4.3 Caso a Contratada não apresente as medições com a regularidade prevista, isto é, a cada período de 30 dias, os fatores de ajuste serão calculados cumulativamente para o período.

**Exemplo: no oitavo mês de Contrato a faixa de ajuste do IMR foi calculada em 5%, mas não houve apresentação de NF. Em seguida, no nono mês, a faixa de ajuste do IMR foi calculada em 3% e, somente então, a CONTRATADA apresentou apenas uma NF para pagamento do oitavo e do nono mês. Nesse caso, a faixa de ajuste do pagamento será a soma das faixas de ajuste previstas para cada mês (período de medição), ou seja, 8% sobre a NF unificada.**

- 4.4 O fator de ajuste incidirá somente nas medições de serviços, NÃO incidindo sobre as medições de ressarcimento de peças.
- 4.5 Caso a Contratada obtenha valor percentual a ser descontado maior que o máximo estabelecido (somatório de pontos maior que o limite) em algum dos indicadores, de forma isolada, além da incidência do fator de ajuste máximo fixado (valor percentual a ser descontado), será avaliada a necessidade de abertura de processo de sanção em desfavor da Contratada, com multas progressivas, conforme previsto no Contrato.
- 4.6 Caso a Contratada obtenha, em três medições consecutivas, o valor de desconto máximo de 15%, poder-se-á, a critério da Administração, restar caracterizada a inexecução parcial do objeto, com possibilidade de rescisão unilateral do contrato pela Administração.
- 4.7 O IMR será realizado conforme o presente documento e anexado ao Relatório Técnico no SEI.