APÊNDICE 2 DO TERMO DE REFERÊNCIA - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. OBJETIVO

O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem por finalidade estabelecer critérios objetivos para avaliação da qualidade da execução dos serviços de manutenção preventiva, corretiva e emergencial dos sistemas de climatização da Câmara Municipal de Sertãozinho.

A avaliação será realizada mensalmente pelo Fiscal do Contrato e servirá de base para a verificação da conformidade da execução contratual, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas no Contrato e na legislação vigente.

2. SISTEMA DE AVALIAÇÃO

A pontuação máxima mensal será de 100 (cem) pontos.

A apuração será realizada com base nos indicadores abaixo:

Indicador	**Peso Máximo**
Cumprimento do PMOC e das manutenções preventivas	35 pontos
Cumprimento dos prazos de atendimento corretivo e emergencial	30 pontos
Qualidade técnica dos serviços executados	20 pontos
Entrega da documentação e relatórios	15 pontos
Total	**100 pontos**

3. INDICADORES

INDICADOR 1

Cumprimento do PMOC e das Manutenções Preventivas

Peso máximo: 35 pontos

Critério de avaliação:

Documento assinado digitalmente por Nilton César Teixeira (108.***.***-02) em 16/10/2026 17:54
Para verificar sua autenticidade, acesse: https://www.camarasertaozinho.sp.gov.br/cer e informe o código: 261016165403 93A52

Situação Verificada	Pontuação
Todas as manutenções previstas executadas no período	35
Até 1 manutenção preventiva não executada ou executada fora do prazo	25
Até 3 manutenções preventivas não executadas ou executadas fora do prazo	15
Mais de 3 manutenções preventivas não executadas ou executadas fora do prazo	0

Não serão consideradas falhas as atividades cuja impossibilidade de execução tenha sido devidamente justificada e aceita pela fiscalização.

INDICADOR 2

Cumprimento dos Prazos de Atendimento

Peso máximo: 30 pontos

Critério de avaliação:

Situação Verificada	Pontuação
Todos os chamados atendidos dentro do prazo contratual	30
1 chamado em atraso	20
2 chamados em atraso	10
3 ou mais chamados em atraso	0

Considera-se atraso:

- atendimento superior a 2 horas para áreas críticas;
- atendimento superior a 24 horas para áreas comuns;

salvo justificativa formal aceita pela fiscalização.

INDICADOR 3

Qualidade Técnica dos Serviços

Peso máximo: 20 pontos

Documento assinado digitalmente por Nilton César Teixeira (108.***.***-02) em 16/10/2026 17:54
Para verificar sua autenticidade, acesse: https://www.camarasertaozinho.sp.gov.br/cer e informe o código: 261016165403 93A52

Critério de avaliação:

Situação Verificada	Pontuação
Nenhuma inconformidade registrada no período	20
1 inconformidade corrigida imediatamente	15
2 inconformidades registradas	10
3 ou mais inconformidades registradas	0

São consideradas inconformidades:

- serviços executados em desacordo com o PMOC;
- necessidade de retrabalho;
- falhas decorrentes de execução inadequada;
- utilização de materiais inadequados;
- descumprimento de orientações da fiscalização.

Não serão consideradas inconformidades defeitos decorrentes do desgaste natural dos equipamentos ou causas alheias à atuação da contratada.

INDICADOR 4

Entrega dos Relatórios e Documentação

Peso máximo: 15 pontos

Critério de avaliação:

Situação Verificada	Pontuação
Relatórios entregues integralmente e dentro do prazo	15
Entregues com pequenas correções solicitadas pela fiscalização	10
Entregues fora do prazo	5
Não entregues	0

Serão verificados:

- relatório consolidado mensal;

Documento assinado digitalmente por Nilton César Teixeira (108.***.***-02) em 16/10/2026 17:54
Para verificar sua autenticidade, acesse: https://www.camarasertaozinho.sp.gov.br/cer e informe o código: 261016165403 93A52

- registros das manutenções preventivas;
- registros das manutenções corretivas;
- documentação do PMOC;
- registros fotográficos quando exigidos.

4. RESULTADO DA AVALIAÇÃO

A pontuação obtida no período corresponderá ao Nível de Desempenho Contratual.

Pontuação Final	Desempenho
90 a 100 pontos	Excelente
80 a 89 pontos	Satisfatório
70 a 79 pontos	Regular
Abaixo de 70 pontos	Insatisfatório

5. GLOSAS

Quando a pontuação mensal for inferior a 90 pontos, poderão ser aplicadas glosas sobre o valor mensal dos serviços, conforme tabela abaixo:

Pontuação Final	Glosa
90 a 100	0%
80 a 89	2%
70 a 79	5%
Abaixo de 70	10%

A aplicação da glosa não afasta a possibilidade de:

- emissão de advertência;
- aplicação de multa;
- abertura de processo administrativo;
- rescisão contratual, quando cabível.

Documento assinado digitalmente por Nilton César Teixeira (108.***.***-02) em 16/10/2026 17:54
Para verificar sua autenticidade, acesse: https://www.camarasertaozinho.sp.gov.br/cer e informe o código: 261016165403 93A52

6. REINCIDÊNCIA

A obtenção de desempenho classificado como "Insatisfatório" por 3 (três) avaliações consecutivas ou por 4 (quatro) avaliações alternadas durante a vigência contratual poderão caracterizar inexecução contratual parcial, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas no Contrato e na Lei Federal nº 14.133/2021.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

A avaliação realizada por meio deste IMR não substitui a fiscalização contratual nem afasta a responsabilidade da CONTRATADA pela adequada execução dos serviços.

As ocorrências registradas durante a execução contratual poderão ser utilizadas pela Administração para subsidiar decisões relativas a pagamento, aplicação de sanções, prorrogação contratual e renovação da contratação.

Documento assinado digitalmente por Nilton César Teixeira (108.***.***-02) em 16/10/2026 17:54
Para verificar sua autenticidade, acesse: https://www.camarasertaozinho.sp.gov.br/cer e informe o código: 261016165403 93A52