



DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA - DIADEMA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR nº 3235425/2026/DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA - DIADEMA

Diadema, 24 de fevereiro de 2026.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

"Antigo" Acordo de Níveis de Serviço (ANS)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. A aferição/medição do serviço, para efeito de pagamento, será exercida por meio do Instrumento de Medição de Resultados - IMR, conforme específico para esta finalidade;
2. Os pagamentos à CONTRATADA serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no IMR;
3. O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não relevantes ou críticos, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação;
4. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o IMR, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
5. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida nas atividades contratadas; ou
6. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
7. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
8. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
9. O fiscal do contrato deverá apresentar à CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.
10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório;
12. Para esta Contratação, o IMR será dividido em dois indicadores, o indicador A medirá os serviços de manutenção preventiva e corretiva, e o indicador B medirá o fornecimento das Peças e Materiais Não Básicos conforme as tabelas abaixo.

Indicador A	
Nº A1	Execução dos Serviços Preventivos
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prestação do serviço
Meta a cumprir	100 % de conformidade
Instrumento de medição	Relatório de ocorrências
Forma de acompanhamento	Fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Indicador A1 = (nPREV_REAL)/(nPREV_PREV), onde nPREV_REAL é o número de manutenções preventivas realizadas, e nPREV_PREV é o número de manutenções preventivas previstas
Início de Vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	A = (0,4 x A1 + 0,6 x A2) Valor a ser pago referente aos serviços = (Valor mensal dos serviços) x A
Sanções	Se o indicador A for menor de 50%, a Contratada estará sujeita às devidas sanções
Observações	

Indicador A	
Nº A2	Atraso na Execução dos Serviços Corretivos
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prestação do serviço
Meta a cumprir	100 % de conformidade
Instrumento de medição	Relatório de ocorrências
Forma de acompanhamento	Fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Indicador A2 = $1 - 0,01 \times \text{Número de horas em atraso}$, limite de 100 horas de atraso. A medição da quantidade de horas terá uma casa decimal, por exemplo: 0,5 horas de atraso.
Início de Vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	$A = (0,4 \times A1 + 0,6 \times A2)$ Valor a ser pago referente aos serviços = (Valor mensal dos serviços) x A
Sanções	Se o indicador A for menor de 50%, a Contratada estará sujeita às devidas sanções
Observações	Se não houver manutenções corretivas no mês, sejam agendadas ou solicitadas, considera-se A2 = 100%.

13. O Indicador B mede a atuação da Contratada na entrega de materiais não básicos, ajustando o valor em caso de execução abaixo do nível esperado.

Indicador B	
Nº B	Número de dias em atraso após solicitação de fornecimento
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumprir	100 % de conformidade
Instrumento de medição	Relatório de ocorrências
Forma de acompanhamento	Fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Indicador B = $1,0 - 0,05 \times n$; Onde n = número de dias em atraso no fornecimento, limitado a 20
Início de Vigência	Início da execução do contrato / Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Valor a ser pago referente aos Materiais = B x Valor orçado
Sanções	Acima de 10 dias de atraso, poderão ser aplicadas as devidas sanções
Observações	



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Megda, Engenheiro**, em 28/04/2026, às 14:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida [clikando aqui](#), ou pelo endereço:
"https://sei.unifesp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0" informando o código verificador **3235425** e o código CRC **3F2F957C**.

Rua São Nicolau 210 - Bairro Centro - Diadema - SP CEP 09913-030 - <http://www.unifesp.br>