



## ANEXO – ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

### INTRODUÇÃO AO ÍNDICE DE MEDIAÇÃO DE RESULTADOS

1. Índice de Medição de Resultados (IMR) é o ajuste escrito, anexo ao contrato entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento;
2. A CONTRATADA deverá atingir idealmente a meta de 100% de realização dos serviços contratados previstos, conforme a demanda;
3. Este Tribunal de Justiça, atualmente, utiliza a ferramenta de gestão de chamados de manutenção denominada de *4Biz*. Em breve síntese, é através da aludida ferramenta que são solicitados os pedidos realizados pelos usuários, servidores e magistrados do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul ao Departamento de Operação Predial (área onde atua a gestão da CONTRATANTE);
4. Salienta-se que será concedido login de acesso à ferramenta à CONTRATADA, pois toda a gestão dos chamados será via *4Biz*;
5. Os serviços deverão ser prestados pelos técnicos da CONTRATADA, mediante chamado efetuado/repassado pelo Serviço de Gestão Integrada Predial do Departamento de Infraestrutura (vinculado à Direção de Infraestrutura Predial). O Serviço de Gestão Integrada Predial é o Serviço designado e capacitado da CONTRATADA, que, para efeitos do presente, encaminhará os chamados e avaliará a execução e o tempo dos serviços;
6. Para chamados em regiões mais distantes, a CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA **grupos de chamados/tickets**, de forma conjunta, especialmente quando envolverem cidades próximas entre si, possibilitando a formulação de um roteiro otimizado e viável de atendimento;
7. Os prazos de execução estão descritos a seguir e serão utilizados pelo GESTOR para medir os indicadores de performance, que incidirão diretamente no(s) desconto(s) que pode(m) ser aplicado(s) na medição total mensal.



## METODOLOGIA DO CÁLCULO A SER APLICADO NOS DESCONTOS

A Nota Final da empresa (X) da qual poderá ocorrer a glosa na medição mensal, corresponderá, em termos percentuais, à seguinte fórmula:

$$X = 100 - \sum(DT_i)$$

\* $\sum(DT_i)$  = Somatório dos descontos a serem realizados nas medições mensais, indicados na Tabela 3;

**TABELA 1 - Prazos de Execução**

LOTE	QUANTITATIVO DE CORTINAS A INSTALAR (m²)	PRAZO PARA EXECUÇÃO E INSERÇÃO DA RAT NOS CHAMADOS
1	500	45 dias corridos
	1000	50 dias corridos
	1500	55 dias corridos
2	500	45 dias corridos
	1000	50 dias corridos
	1500	55 dias corridos
3	500	45 dias corridos
	1000	50 dias corridos
	1500	55 dias corridos
4	500	45 dias corridos
	1000	50 dias corridos
	1500	55 dias corridos
5	500	45 dias corridos
	1000	50 dias corridos
	1500	55 dias corridos

**TABELA 2 – INFRAÇÕES E GRAUS DE CORRESPONDÊNCIA**

DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	CORRESPONDÊNCIA
Fornecer informação inverídica sobre o serviço prestado;	3	Por ocorrência
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	1	Por dia
Não entregar o serviço nos prazos estipulados na “Tabela 1 – Prazos de Execução”;	1	Por dia
Atraso injustificado no retorno de questionamentos do contratante após ajustado os prazos de retorno.	2	Por ocorrência
Deixar de manter aberto fácil canal de comunicação retornando as tentativas de contato caso não efetivadas.	3	Por ocorrência
Entregar material técnico com falhas e erros grosseiros e/ou não atendendo às especificações que constituem o objeto desta contratação;	3	Por ocorrência
Não atender solicitações de correção de serviços no prazo estipulado neste memorial.	1	Por ocorrência



**TABELA 3 – RELAÇÃO DE GRAU DE CORRESPONDÊNCIA E GLOSA NO VALOR DA NOTA FISCAL**

<b>GRAU</b>	<b>CORRESPONDÊNCIA</b>
<b>Desconto Tipo 1 (DT1)</b>	<b>1% sobre o valor da medição mensal</b>
<b>Desconto Tipo 2 (DT2)</b>	<b>1,5% sobre o valor da medição mensal</b>
<b>Desconto Tipo 3 (DT3)</b>	<b>2% sobre o valor da medição mensal</b>

\* Constatadas, em um mesmo período de medição, mais de uma infração indicada na Tabela 2, os descontos indicados na Tabela 3 serão aplicados de maneira acumulada.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

- Se  $X < 70$  ou constatada a existência de ticket encaminhado à CONTRATADA sem resolução há mais de 90 dias, além dos descontos previstos na tabela da medição mensal será aberto processo de apuração de irregularidade, garantindo-se à CONTRATADA o direito ao contraditório e à ampla defesa
- Além dos possíveis descontos mensais elencados neste IMR, fica a CONTRATADA sujeita às penalidades previstas nas cláusulas contratuais;