



## **ANEXO V**

### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

**1.** Durante a vigência do contrato, a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SLTI/MPOG nº 05/2017. Esse procedimento está vinculado ao contrato de prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva de ar-condicionado e de equipamentos de refrigeração (bebedouros, geladeiras e frigobares) e deverá ser efetuado mensalmente, pela fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a servir como fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes no IMR.

**2.** Os objetivos deste IMR são definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da CONTRATADA na execução da prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva de ar-condicionado e equipamentos de refrigeração (bebedouros, geladeiras e frigobares).

**3.** A avaliação da CONTRATADA na prestação de seus serviços se faz por meio da análise dos seguintes módulos:

- a) Pontualidade no atendimento das Ordens de Serviço;
- b) Atendimento ao cronograma de manutenção preventiva; e
- c) Apresentação e conduta do profissional

**4.** Cada módulo será quantificado de acordo com a Pontuação abaixo definida, que totalizará 100 pontos, representando 100% do valor da fatura mensal. Em cada módulo haverá critérios de desempenho vinculados às obrigações do Termo de Referência, conforme abaixo:

<b>Módulo</b>		<b>Fato</b>	<b>Pontuação</b>
A	Pontualidade no atendimento das Ordens de Serviço	Atraso de 1 dia útil para atendimento de ordem de serviço	40
		Atraso de 2 a 3 dias úteis para atendimento de ordem de serviço	
		Acima de 3 dias úteis de atraso para atendimento de ordem de serviço	
B	Atendimento ao cronograma de manutenção preventiva	Não atender até 10% das máquinas previstas dentro de 30 dias	40
		Não atender de 20% a 30% das máquinas previstas dentro de 30 dias	
		Não atender mais de 30% das máquinas previstas dentro de 30 dias	
C	Apresentação e conduta do profissional	Funcionário não realiza a limpeza e organização do ambiente após serviço	20
		Funcionário sem uniforme ou EPI	
		Funcionário danifica equipamento por imprudência ou imperícia	
<b>SOMATÓRIO</b>			<b>100</b>

5. A avaliação das obrigações limita-se a critérios objetivos, através de conceitos de: Ocorrido ou Não Ocorrido.

6. Cada conceito representará uma pontuação a qual será reduzida de cada obrigação avaliada:

<b>Conceito</b>	<b>Pontuação</b>
Ocorrido	1 a 3
Não ocorrido	0

7. A medição do resultado será realizada por meio da tabela abaixo:

<b>Módulo</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Redução</b>	<b>Pontuação Módulo</b>
A	Atraso de 1 dia útil para atendimento de ordem de serviço	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 1,00	( ) 40,00 ( ) 39,00
	Atraso de 2 a 3 dias úteis para atendimento de ordem de serviço	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 2,00	( ) 38,00 ( ) 37,00 ( ) 36,00 ( ) 35,00
	Acima de 3 dias úteis de atraso para atendimento de ordem de serviço	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 3,00	( ) 34,00
B	Não atender até 10% das máquinas previstas dentro de 30 dias	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 1,00	( ) 40,00 ( ) 39,00
	Não atender de 20% a 30% das máquinas previstas dentro de 30 dias	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 2,00	( ) 38,00 ( ) 37,00 ( ) 36,00 ( ) 35,00
	Não atender mais de 30% das máquinas previstas dentro de 30 dias	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 3,00	( ) 34,00
C	Não atendimento de quaisquer itens previsto no Termo de Referência	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 1,00	( ) 20,00 ( ) 19,00
	Funcionário sem uniforme ou EPI	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 1,00	( ) 18,00 ( ) 17,00 ( ) 16,00
	Funcionário danifica equipamento por imprudência ou imperícia	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 2,00	
<b>SOMATÓRIO DA MEDIÇÃO</b>				<b>100</b>

**8.** O Valor Mensal da Fatura será apurado mediante a tabela acima elaborada. O total da pontuação será de no máximo 100 e no mínimo 88,00 pontos, que representará a porcentagem da fatura a ser medida.

**9.** A obtenção do valor a ser faturado terá uma tolerância de 1,00 ponto, conforme tabela abaixo:

<b>Pontuação</b>	<b>Liberação da fatura</b>
100 – 99,00	100 %
98	98,00 %
97	97,00 %
96	96,00 %
95	95,00 %
94	94,00 %
93	93,00 %
92	92,00 %
91	91,00 %
90	90,00 %
89	89,00 %
88	88,00 %

**10.** O total de desconto será, no máximo, de 12%. Quando esse percentual for ultrapassado, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de processo administrativo para averiguação de descumprimento contratual.

**11.** A avaliação de cada obrigação contida nos módulos deverá ser comprovada através da Ordem de Serviço (OS), e-mails, ofícios ou qualquer outro documento que comprove a falta de adimplemento da CONTRATADA com a obrigação assumida.

**12.** As justificativas para o não cumprimento das obrigações dos módulos A e B serão avaliadas pela gestão/fiscalização.

**13.** Para obtenção dos módulos e obrigações constantes neste IMR, foram apuradas pela equipe de planejamento as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados.

MODELO - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

<b>Contratada:</b>		<b>Ano:</b>	
<b>Contrato:</b>		<b>Mês:</b>	

<b>Módulo</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Redução</b>	<b>Pontuação Módulo</b>
A	Atraso de 1 dia útil para atendimento de ordem de serviço	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 1,00	( ) 40,00 ( ) 39,00
	Atraso de 2 a 3 dias úteis para atendimento de ordem de serviço	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 2,00	( ) 38,00 ( ) 37,00 ( ) 36,00 ( ) 35,00 ( ) 34,00
	Acima de 3 dias úteis de atraso para atendimento de ordem de serviço	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 3,00	
B	Não atender até 10% das máquinas previstas dentro de 30 dias	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 1,00	( ) 40,00 ( ) 39,00
	Não atender de 20% a 30% das máquinas previstas dentro de 30 dias	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 2,00	( ) 38,00 ( ) 37,00 ( ) 36,00 ( ) 35,00 ( ) 34,00
	Não atender mais de 30% das máquinas previstas dentro de 30 dias	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 3,00	
C	Não atendimento de quaisquer itens previsto no Termo de Referência	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 1,00	( ) 20,00 ( ) 19,00
	Funcionário sem uniforme ou EPI	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 1,00	( ) 18,00 ( ) 17,00 ( ) 16,00
	Funcionário danifica equipamento por imprudência ou imperícia	( ) Não ocorrido ( ) Ocorrido	( ) 0,00 ( ) 2,00	
<b>SOMATÓRIO DA MEDIÇÃO</b>				<b>100</b>

Medição do Resultado:	
-----------------------	--

\_ / \_ / \_

\_\_\_\_\_  
Gestor/fiscal do contrato