



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Porto Alegre
Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos

ANEXO V

IMR (INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS)

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato *** firmado a partir do Edital 26/2019 e de seus demais anexos.
- 1.3. A contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos neste contrato.
- 1.4. O não cumprimento reiterado deste acordo poderá ensejar, além das penalidades previstas no edital e contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.
- 1.5. Da adequação do pagamento:
 - 1.5.1 A aferição dos serviços será realizada sempre até o 1º (primeiro) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob a responsabilidade do fiscal do contrato.
 - 1.5.2 Verificado o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas neste acordo, o fiscal determinará a adequação do pagamento à contratada, aplicando os acréscimos previstos nas tabelas.
 - 1.5.3 Não será necessária a abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.
 - 1.5.4 Além da adequação dos acréscimos previstos neste acordo, poderão ser aplicadas, independentemente das demais penalidades previstas no edital e contrato: multa, impedimento de licitar e contratar entre outros, garantidos a ampla defesa e contraditório.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio dos indicadores de qualidade apresentados nas tabelas abaixo:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Porto Alegre
Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos

INDICADOR Nº 01 – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento dos serviços conforme descrito no Termo de Referência, e de todas as cláusulas contratuais.
Meta a cumprir	100% diariamente. Conferência local e documental.
Instrumento de medição	Relatório de fiscalização e check list de manutenção.
Forma de acompanhamento	Através de conferência, pelos fiscais do contrato, do serviço efetuado.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	As ocorrências serão verificadas e descontadas conforme tabela.
Início de Vigência	A partir do quarto mês após o início da prestação do serviço. Sem ocorrências: 0 pontos 1 ocorrência: 1 ponto 2 ocorrências: 2 pontos 3 ocorrências: 3 pontos 4 ocorrências: 4 pontos 5 ou mais ocorrências: 5 pontos Até 2 pontos: sem aplicação de sanções.
Faixas de ajuste no pagamento	
Sanções	De 3 a 4 pontos: desconto de 5% sobre o valor mensal da nota fiscal. 5 pontos: desconto de 10% sobre o valor mensal da nota fiscal.
Observações	Nos três primeiros meses sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação.

INDICADOR Nº 02 – TEMPO ATENDIMENTO DOS CHAMADOS	
Item	Descrição
	Garantir o efetivo cumprimento contratual.
Finalidade	Garantir que passageiros não fiquem mais de uma hora presos nas cabinas.
Meta a cumprir	Garantir que os chamados sejam atendidos em até duas horas. Atender 100% dos chamados dentro dos prazos estipulados.
Instrumento de medição	Controle de acesso ao prédio e registro em livro de ocorrências.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Porto Alegre
Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos

Forma de acompanhamento	Visual, pelo fiscal de contrato e através do controle de acesso ao prédio e livro com registro de ocorrências.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Os atrasos serão verificados e descontados conforme tabela.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços. Sem ocorrências: 0 pontos 1 ocorrência: 1 ponto 2 ocorrências: 2 pontos 3 ocorrências: 3 pontos 4 ocorrências: 4 pontos 5 ou mais ocorrências: 5 pontos Até 2 pontos: sem aplicação de sanções.
Faixas de ajuste no pagamento	
Sanções	De 3 a 4 pontos: desconto de 5% sobre o valor mensal da nota fiscal. 5 pontos: desconto de 10% sobre o valor mensal da nota fiscal.

INDICADOR Nº 03 – DOS TÉCNICOS
UNIFORMES, EPIs, IDENTIFICAÇÃO

Item	Descrição
Finalidade	Mitigar ocorrências por falta de uniformes, EPIs e identificação dos funcionários.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Visual pelo fiscal
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	As ocorrências serão verificadas e descontadas conforme tabela.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços. Sem ocorrências: 0 pontos 1 ocorrência: 1 ponto 2 ocorrências: 2 pontos 3 ocorrências: 3 pontos 4 ocorrências: 4 pontos 5 ou mais ocorrências: 5 pontos
Faixas de ajuste no pagamento	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Porto Alegre
Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos

	Até 1 ponto: sem aplicação de sanções.
Sanções	De 2 a 3 pontos: desconto de 5% sobre o valor mensal da nota fiscal.
Observações	De 4 a 5 pontos: desconto de 10% sobre o valor mensal da nota fiscal. Atendendo às normas de higiene e segurança do trabalho vigentes.

INDICADOR Nº 04 – DOS REGISTROS LIVRO DE Ocorrências E CHECK LIST	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o efetivo controle para o cumprimento dos registros das atividades realizadas no livro de ocorrências e nos check lists das máquinas.
Meta a cumprir	Efetuar o registro de 100% das intervenções nos check lists e livro de ocorrências
Instrumento de medição	Conferência documental.
Forma de acompanhamento	Verificação documental.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Serão verificados os registros ausentes e descontados conforme a tabela.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
	Sem ocorrências: 0 pontos
	1 ocorrência: 1 ponto
Faixas de ajuste no pagamento	2 ocorrências: 2 pontos
	3 ocorrências: 3 pontos
	4 ocorrências: 4 pontos
	5 ou mais ocorrências: 5 pontos
	Até 2 pontos: sem aplicação de sanções.
Sanções	De 3 a 4 pontos: desconto de 5% sobre o valor mensal da nota fiscal.
	5 pontos: desconto de 10% sobre o valor mensal da nota fiscal.

INDICADOR Nº 05 – DO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta às solicitações da contratante.
Meta a cumprir	Atender as solicitações dentro do prazo estabelecido pela contratante.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 0 pontos
	1 ocorrência: 1 ponto



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Porto Alegre
Coordenadoria de Compras, Licitações e Contratos

	2 ocorrências: 2 pontos 3 ocorrências: 3 pontos 4 ocorrências: 4 pontos 5 ou mais ocorrências: 5 pontos
Sanções	Até 2 pontos: sem aplicação de sanções. De 3 a 4 pontos: desconto de 5% sobre o valor mensal da nota fiscal. 5 pontos: desconto de 10% sobre o valor mensal da nota fiscal.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.