

Anexo VIII

Instrumento de Medição de Resultado - IMR

O Instrumento de Medição de Resultado – IMR, para fins deste termo de referência, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento ao atendimento das metas, está descrito no Item 23 dos Estudos Preliminares e deverá ser celebrado entre o CONTRATADO e a CONTRATANTE, conforme abaixo:

Tipo de serviço: Manutenção do Sistema de Climatização Central, visando à manutenção preventiva e corretiva nas instalações dos Campi Chapecó - SC, Passo Fundo - RS e Realeza – PR da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS;

Finalidade: Garantir a realização e qualidade na manutenção do Sistema de Climatização Central, através do acompanhamento e da avaliação periódica dos serviços prestados pela CONTRATADA;

Meta a cumprir: Σ SUB – Indicadores em desacordo contidos na planilha de valoração de subitens em desacordo (PVSD) = 0 a 1,0 (zero a um);

Instrumento de medição: Planilha de Subitens (SUB) em desacordo e suas valorações, comprovados pelo Fiscal do Contrato, e informados por escrito à CONTRATADA;

Forma de acompanhamento: De acordo com o Plano de Manutenção, Operação e Controle (PMOC) e Ordens de Serviços (OS);

Periodicidade: Mensal;

Início da vigência: Data de assinatura do contrato;

Cálculo do fator de qualidade: Cada SUB será valorado segundo planilha de valoração de subitens em desacordo (PVSD) para serem somados conforme fórmula:

$$\text{X} = (10 - \Sigma \text{SUB})$$

A aplicação do presente instrumento de medição de resultado (IMR) na avaliação de qualidade dos serviços deverá ser dividida em 02 (duas) fases distintas como segue:

1) Fase Inicial: até 60 (sessenta) dias do efetivo início da execução: momento no qual os indicadores de níveis de serviço serão apenas medidos e apresentados à CONTRATADA, sem que haja a aplicação do sistema de ajustes dos pagamentos;

2) Fase de Aplicação: após 61 (sessenta e um) dias do efetivo início da execução: momento no qual o presente IMR será plenamente aplicado com todas as suas consequências contratuais.

a) Deverá ser anotado em “livro de ocorrências” fato ou situação que venha a impossibilitar ou dificultar a prestação dos serviços objeto do presente Termo de Referência, de maneira a ser considerado no cálculo final do fator de qualidade geral;

b) Os serviços serão avaliados pelo fiscal do contrato mediante vistoria em diversos pontos do Sistema de Climatização Central, para identificar a sua qualidade;

c) Mensalmente, o fiscal do contrato preparará relatório do nível de qualidade dos serviços, anotando e avaliando a execução do **Plano de Manutenção, Operação e Controle (PMOC)**, se recorrente, péssimo, regular ou bom;

- d) A nota classificada como “Recorrente”, equivalente a 1,0 (um), indica que o serviço não foi executado por mais de um mês consecutivo;
- e) A nota classificada como “Péssimo”, equivalente a 0,75 (zero vírgula setenta e cinco), indica que o serviço não foi executado;
- f) A nota classificada como “Regular”, equivalente a 0,50 (zero vírgula cinco), indica que o serviço foi executado de forma precária;
- g) A nota classificada como “Bom”, equivalente a 0 ponto, indica que o serviço foi executado de forma satisfatória;
- h) A nota mensal será de 10 pontos se todos os serviços forem considerados bons e se não houver a ocorrência de algum indicador em desacordo conforme descrito na Planilha de Valoração de Subitens em Desacordo (PVSD). No entanto, na existência de serviços considerados regulares, péssimos ou recorrentes poderá haver ajuste no pagamento das citadas notas mensais, conforme a tabela a seguir:

Faixas de Ajuste no Pagamento	
Fator de Qualidade	Pagamento
$9,0 \leq X$	Pagamento de 100% da Nota Fiscal
$8,0 \leq X < 9,0$	Pagamento de 90% da Nota Fiscal
$7,0 \leq X < 8,0$	Pagamento de 80% da Nota Fiscal
$6,0 \leq X < 7,0$	Pagamento de 70% da Nota Fiscal
$6,0 < X$	Pagamento de 60% da Nota Fiscal

- i) Será anotado apenas um nível de satisfação (recorrente, péssimo, regular ou bom) para avaliação no conjunto dos serviços de mesmo tipo a serem executados;
- j) Segue abaixo o modelo que será utilizado pela fiscalização para fins de avaliação dos serviços permanentes, eventuais, bem como da qualidade de administração e gerenciamento da CONTRATADA:

Avaliação do Serviço de Manutenção do Sistema de Climatização Central

Contrato nº:	Contratada:	Competência:
Campus:		
PLANILHA DE VALORAÇÃO DE SUBITENS EM DESACORDO (PVSD)		
COMPOSIÇÃO	CONCEITO	PONTOS
Agendamento prévio com a fiscalização do contrato para datas e períodos de realização de manutenção		
Comparecimento e realização dos serviços nas datas preestabelecidas em conjunto com a fiscalização		
Realização dos serviços em conformidade e completude com o estabelecido no PMOC do sistema		
Utilização de uniformes, crachás e EPIs pelos funcionários nas dependências da UFFS		
Os responsáveis pela manutenção devem se apresentar a fiscalização do contrato ao início e término de cada turno de trabalho ou conforme acordado com a fiscalização		
Otimização do tempo de prestação dos serviços nas dependências da UFFS		
Postura profissional dos empregados nas dependências da UFFS		
Cumprir determinações formais ou instruções complementares da fiscalização ou normas internas da UFFS		
Retorno das comunicações, demandas e contatos da fiscalização em tempo hábil		
Quem prestou o serviço foi a equipe técnica habilitada no processo da licitação		
Qualidade dos serviços prestados		
Intervenções emergenciais e corretivas nos prazos estabelecidos		
A empresa disponibilizou as ferramentas, maquinários e materiais necessários para execução dos serviços conforme relacionado no Memorial Descritivo		
Total de Pontos		
Conceito	Pontos	Obs.: Quando não for possível analisar determinado item, este não será avaliado e consequentemente deverá ser desconsiderado, deixando a célula sem preenchimento.
Recorrente	1,0	
Péssimo	0,75	
Regular	0,50	
Bom	0,00	
Fiscal do Contrato		



Emitido em 14/01/2022

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR N° Sugestão de IMR da Equipe de
Planejamento/2022 - SEO (10.55)
(N° do Documento: 1)**

(N° do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 14/01/2022 15:44)

CLEBERSON RIBEIRO ISRAEL

ADMINISTRADOR
SUHVU - RE (10.40.12)
Matrícula: 2115174

(Assinado digitalmente em 14/01/2022 15:27)

DANIEL ESPIG

ENGENHEIRO-AREA
DPCE (10.55.03)
Matrícula: 1940221

(Assinado digitalmente em 14/01/2022 15:36)

EDUARDO COLLE

CHEFE - TITULAR
ASSINFR - CH (10.41.14.05)
Matrícula: 2124457

(Assinado digitalmente em 17/01/2022 08:40)

FERNANDA MARA PERETTI

CHEFE - TITULAR
DGCT (10.55.01.01)
Matrícula: 1795529

(Assinado digitalmente em 14/01/2022 15:53)

LAURA SPANIOL MARTINELLI

ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
ADM - PF (10.43.04)
Matrícula: 2126084

(Assinado digitalmente em 17/01/2022 08:48)

RONY RISTOW

TECNICO EM ELETROTECNICA
ASSINFR - RE (10.40.08.05)
Matrícula: 2148100

(Assinado digitalmente em 14/01/2022 16:11)

SANDRA SALETE VILBERT

CHEFE - TITULAR
DAADM (10.55.01)
Matrícula: 1767634

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.uffs.edu.br/documentos/> informando seu número: **1**, ano: **2022**, tipo: **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**, data de emissão: **14/01/2022** e o código de verificação: **b4da286511**