

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1.O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2.Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

1.3.Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

1.4.Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá aplicar concomitantemente e cumulativamente as sanções cabíveis em conjunto com os descontos fornecidos por este instrumento.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1.Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

2.2.A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades,conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3.O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4.Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir integralmente com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.5.O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.6.Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS DURANTE O MÊS DA MANUTENÇÃO

3.1. À cada vistoria ocorrida em um mês, a fiscalização deverá avaliar os itens da Tabela 1, atribuindo os conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não Aplicável” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

3.2. Em cada mês, as vistorias serão em datas e quantidades definidas pela CONTRATANTE.

ITENS A SEREM AVALIADOS PELA FISCALIZAÇÃO	OCORRÊNCIA	OBSERVAÇÕES:
1) Não atendimento às solicitações da fiscalização.		
2) Falta de suprimento de peças que impactam na manutenção da funcionalidade dos elevadores		
3) Ausência do responsável técnico na na realização do serviço de manutenção		
4) Não atendimento às condições de segurança durante a execução da manutenção dos elevadores		
5) Manutenção de elevador inoperante em virtude de falta de manutenção preventiva e/ou corretiva por período superior a 2 dias.		
6) Não utilização de EPI (Equipamento de proteção individual) por parte dos colaboradores da CONTRATADA.		
7) Manter o elevador em condições que possam gerar risco aos usuários.		

3.2. Para cada item em que for atribuído conceito “Não Adequado” será contabilizada 1 (uma) ocorrência em desfavor da CONTRATADA.

3.3. Ao fim de cada mês ou na data de realização de medição dos serviços, será realizado o somatório de ocorrências do período mencionado, de modo a compor o número total de ocorrências em um mês por parte da CONTRATADA.

4. CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

4.1. De acordo com as ocorrências constatadas na execução do contrato, a pontuação mensal da contratada será avaliada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Pontuação Mensal} = 10 - \text{“Número Total de Ocorrências”}$$

sendo 10 (dez) e 0 (zero) a pontuação máxima e mínima para 1 (um) mês, respectivamente.

4.2. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

4.3. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser acatada, após análise, pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

5. FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

5.1. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de pontuação obtida	Percentual de desconto
6 a 10	0,0%
3 a 5,9	2,5%
Abaixo de 2,9	5,0%

6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1 O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

IMR - Avaliação Mensal	
Período de Aferição	
Total de Ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

IMR - Nota Final	
Período de Aferição	
PONTUAÇÃO FINAL	Pontuação = 10 - “Número Total de Ocorrências”
Observações:	