



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Ibirubá

Apêndice II do Termo de Referência

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

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 **XXX** firmado a partir do Edital PE 25/2023 e de seus demais anexos.

1.3. Na utilização do referido Instrumento de Medição serão observadas as cláusulas e disposições contidas no **Termo de Referência – Anexo I** do Edital.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de **quatro indicadores** de qualidade: **Quantidade de paradas de funcionamento do equipamento por problemas técnicos, Execução da manutenção preventiva no prazo previsto no instrumento contratual, Prazo para atendimento da solicitação de manutenção corretiva e Prazo para fornecer e substituir as peças danificadas ou de reposição.**

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.2.3. Para ajuste de pagamento não será necessário a abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – Quantidade de falhas (“parada”) no funcionamento do equipamento no mês por problemas técnicos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter os equipamentos em contínuo funcionamento (sem paradas), por meio de manutenção preventiva adequada.
Meta a cumprir	Não haver parada por problema técnico no mês (exclui ocorrência de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Ibirubá

		parada por problema no fornecimento de energia elétrica).
Instrumento de medição	de	Constatação formal do fiscal técnico
Forma de Acompanhamento	de	Pessoal. Pela equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade		Mensal. Por equipamento.
Mecanismo de Cálculo	de	Verificação da fiscalização e/ou gestão do contrato.
Início de Vigência		A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento		Até uma falha (parada) de funcionamento do mesmo equipamento no mês - 25 pontos. De duas a quatro falhas (paradas) de funcionamento do mesmo equipamento no mês - 15 pontos. Acima de quatro falhas (paradas) de funcionamento do mesmo equipamento no mês - 0 pontos.
Sanções		
Observações		

INDICADOR 2 – Execução da manutenção preventiva no prazo previsto no instrumento contratual

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a manutenção preventiva dos equipamentos até o 10º dia útil do mês
Meta a cumprir	100% dos equipamentos
Instrumento de medição	Constatação formal do fiscal técnico
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da fiscalização e/ou gestão do contrato.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Ibirubá

Faixas de ajuste no pagamento	Executar a manutenção preventiva dos equipamentos até o 10º dia útil do mês -25 pontos. Executar a manutenção preventiva dos equipamentos após o 10º dia útil do mês (salvo manifestação em contrário do Contratante) - 15 pontos.
Sanções	
Observações	A empresa deverá sempre fazer contato com a equipe de fiscalização para agendar a manutenção e caso não consiga comparecer na data prevista, justificar por e-mail com antecedência mínima de 24 horas.

INDICADOR 3 – Prazo para atendimento da solicitação de manutenção corretiva

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Atender a demanda de manutenção corretiva no prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas a contar do chamado
Meta a cumprir	Até 24 horas após o chamado
Instrumento de medição	Constatação formal do fiscal técnico
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Conforme demanda
Mecanismo de Cálculo	Verificação da fiscalização e/ou gestão do contrato.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Atender todas as demandas de manutenção corretiva solicitadas no mês dentro do prazo estabelecido - 25 pontos. Não atender uma demanda de manutenção corretiva solicitadas no mês dentro do prazo estabelecido - 15 pontos. Não atender duas ou mais demandas de manutenção corretiva solicitadas no mês dentro do prazo estabelecido - 0 pontos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Ibirubá

Sanções	
Observações	

INDICADOR 4 – Prazo para fornecer e substituir as peças danificadas ou de reposição	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Fornecer e/ou substituir as peças danificadas ou de reposição no prazo máximo de até cinco dias úteis, contados a partir do dia útil seguinte ao dia do atendimento.
Meta a cumprir	Até o 5º dia útil contado a partir do dia útil seguinte ao dia do atendimento.
Instrumento de medição	Constatação formal do fiscal técnico
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Conforme demanda
Mecanismo de Cálculo	Verificação da fiscalização e/ou gestão do contrato.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Atender todas as demandas de troca de peças no mês dentro do prazo estabelecido - 25 pontos. Não atender uma demanda de troca de peças solicitada no mês dentro do prazo estabelecido - 15 pontos. Não atender duas ou mais demandas de troca de peças solicitadas no mês dentro do prazo estabelecido - 0 pontos.
Sanções	
Observações	Se a empresa encontrar dificuldade em comprar as peças de reposição, deverá informar imediatamente a equipe de fiscalização com relatório informando a dificuldade ou problemas encontrados para atender o serviço.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Ibirubá

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço =	Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5".
------------------------------	---

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto + multa	0,90 + avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) X (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.3. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes poderá ensejar a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1. Quantidade de	Até uma parada de	25	25



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
 MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
 Campus Ibirubá

paradas do equipamento por problemas técnicos	funcionamento do mesmo equipamento no mês.		
	De duas a quatro paradas de funcionamento do mesmo equipamento no mês	15	
	Acima de quatro paradas de funcionamento do mesmo equipamento no mês - 0 pontos.s	0	
2 – Execução da manutenção preventiva no prazo previsto no instrumento contratual	Executar a manutenção preventiva dos equipamentos até o 10º dia útil do mês	25	25
	Executar a manutenção preventiva dos equipamentos após o 10º dia útil do mês (salvo manifestação em contrário do Contratante	15	
3 – Prazo para atendimento da solicitação de manutenção corretiva	Atender todas as demandas de manutenção corretiva solicitadas no mês dentro do prazo estabelecido	25	25
	Não atender uma demanda de manutenção corretiva solicitadas no mês dentro do prazo estabelecido	15	
	Não atender duas ou mais demandas de manutenção corretiva solicitadas no mês dentro do prazo estabelecido	0	
4 – Prazo para fornecer e substituir as	Atender todas as demandas de troca de peças no mês dentro do	25	25



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Ibirubá

peças danificadas ou de reposição	prazo estabelecido		
	Não atender uma demanda de troca de peças solicitada no mês dentro do prazo estabelecido	15	
	Não atender duas ou mais demandas de troca de peças solicitadas no mês dentro do prazo estabelecido	0	
Pontuação Total do Serviço			100