**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

**1 CONSIDERAÇÕES GERAIS**

1.1 Fica estabelecido o Instrumento de Medição de Resultados - IMR, conforme exigência da Instrução Normativa no 05*/*2017, que tem o objetivo de medir a qualidade da prestação dos serviços prestados pela CONTRATAD*A*, durante a vigência do contrato.

1.2 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago mensalmente.

1.2.1 Os indicadores, com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade, serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada período para pagamento.

1.3 As situações abrangidas neste IMR se referem à qualidade dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, com o objetivo da preservação da vida útil, sem perdas características, integridade física, rendimento e ponto ótimo de operação dos equipamentos, instalações, partes e sistemas do ar condicionado, do tipo Split, janela e cortina de ar.

**2 DOS PROCEDIMENTOS**

2.1 O fiscal do Contrato local, preferencialmente o chefe do Cartório localizado em cada município, acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao técnico que prestou o serviço indicado pela CONTRATADA.

2.2 Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o fiscal do contrato fará constar sua observação no relatório detalhado emitido pelo técnico que prestou o serviço, bem como informará, via SOS, o problema à SEGIM - Seção de Engenharia e Gestão Imobiliária. Juntos, essa Seção e o fiscal notificarão a CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

2.3 A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato será por escrito, via relatório técnico enviado à CONTRATADA por email.

2.4 No ato da apresentação da fatura mensal, para ateste e pagamento, o fiscal do contrato juntará o resultado da avaliação do serviço.

2.5 A Medição de Resultado, o Sistema de Pontuação será apurada por cada ação (manutenção) ocorrida por equipamento individual, sendo estas pontuações somadas e aplicada sobre o valor global da fatura mensal (cada nota fiscal).

**3 DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO**

3.1 O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

3.2 *A*s pontuações definidas, para ajuste de pagamento, **não** isentarão a

CONTR*A*TADA das sanções previstas no Termo de Referência.

3.3 *A* pontuação será apurada considerando 2 níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível, uma pontuação, a depender da ocorrência, conforme tabela abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **TABELA 1** | |
| **Classificação** | **Pontuação** |
| Baixo Impacto | **1** |
| Médio Impacto | **2** |

3.4 A ausência de um 3 nível, com classificação de “alto impacto”, justifica-se pelo fato da CONTRATADA ser automaticamente penalizada com os custos da viagem de deslocamento quando o retorno da equipe especializada é necessário novamente na localidade em que esteve e há problema a ser resolvido.

**4 DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO APURADO POR CADA LOCALIDADE (SEÇÃO, ZONA ELEITORAL, FORO, UNIDADE MÓVEL, ETC.)**

4.1 A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas à cada ocorrência produzida no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **TABELA 2** | |
| **Pontuação** | **Desconto na fatura** |
| 0 a 3 pontos | Não haverá ajuste sobre o valor da fatura |
| 4 a 6 pontos | 1% sobre o valor da fatura |
| 7 a 8 pontos | 2% sobre o valor da fatura |
| À partir de 9 pontos | 4% sobre o valor da fatura |

**5 INDICADORES**

5.1 Os indicadores, considerados para apuração da pontuação, terão como referência o cronograma acordado na prestação dos serviços, conforme tabela abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **TABELA 3** | |
| **Indicador 1**  **– Tempo de resposta às solicitações da Contratante -** | |
| **Item** | **Indicador** |
| Finalidade | Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas:  Atraso injustificado na prestação do serviço, após o agendamento com o Cartório ou Seção responsável. Fato apurado por cada dia útil de atraso, sem a devia justificativa por email ao Cartório e à SEGIM. |
| Meta a cumprir | Cumprir o prazo máximo estabelecido no Termo de Referência |
| Instrumento de medição | Constatação formal das ocorrências. |
| Periodicidade | Por evento/solicitação da Contratante |
| **Indicador 2**  **– Atendimento do roteiro de manutenções preventivas e corretivas -** | |
| Finalidade | Garantir o nível de qualidade previsto no roteiro de manutenção constante no Termo de Referência |
| Meta a cumprir | Atendimentos dos requisitos previstos neste Termo de Referência |
| Instrumento de medição | Relatório de manutenção com a inserção das atividades e dados previstos |
| Forma de acompanhamento | Pessoal. Pelo chefe ou responsável local. |
| Periodicidade | Por evento/solicitação da Contratante |
| **Indicador 3**  **– Descumprimento de cláusula do Edital -** | |
| Finalidade | Descumpri qualquer cláusula do Edital. |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês. |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências |
| Forma de acompanhamento | Pessoal. Pelo fiscal ou gestor do contrato. |
| Periodicidade | Por evento / constatação. |
| **Indicador 4**  **– Medição e verificação da temperatura de insulframento -** | |
| Finalidade | Assegurar a temperatura apropriada de cada aparelho. |
| Meta a cumprir nos aparelhos Split, Inverter e Multi Split | Nos aparelhos do tipo Split, termômetro marcando temperatura de insulframento máximo de 14º C. |
| Meta a cumprir nos aparelhos do tipo ACJ | Nos aparelhos do tipo Split, termômetro marcando temperatura de insulframento máximo de 12º C. |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências |
| Forma de acompanhamento | Pessoal. Pelo fiscal ou gestor do contrato. |
| Periodicidade | Por inércia da Contratada normalizar a temperatura durante a manutenção. |

**6 DO PAGAMENTO**

6.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, por cada localidade(Seção, Zona Eleitoral, Foro, unidade móvel, etc). O pagamento será efetuado à CONTRATADA após apuração dos indicadores previstos na Tabela 3 deste IMR.

6.1.1 Cada fatura poderá sofrer ajustes de pagamento, considerando a pontuação atribuída às ocorrências previstas neste anexo.

6.2 O ajuste de pagamento incidirá sobre o valor devido na fatura mensal, conforme tabela abaixo:

Descumpri qualquer cláusula do Edital.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TABELA 4** | | | |
| **Item** | **Indicador** | **Ocorrência** | **Pontuação** |
| 1 | **Tempo de resposta às solicitações da Contratante** | Servidor na unidade local de prontidão, aguardando a prestação dos serviços nos prazos previamente estabelecidos. | **1** |
| 2 | **Atendimento do roteiro de manutenções preventivas e corretivas** | Equipamento permanece sem o devido funcionamento, sem a devida qualidade técnica, ou sem a verificação de todos os itens previstos . | **2** |
| 3 | **Descumprimento de cláusula do Edital** | Constatação de ato falho ou tardio que deva ser sanado. | **1** |
| 4 | **Medição e verificação da temperatura de insulframento** | Ausência da qualidade técnica na prestação do serviço de manutenção, ou ausência da apresentação da temperatura específica para análise dos parâmetros. | **2** |

SEGIM, em 08/02/2023

**Leonardo Pereira Rosa Fernando Notini de Carvalho**

**Técnico Judiciário Chefe da SEGIM**

Integrante requisitante e técnico – titular

Chefe Substituto

**Tatiana Neves Marques Pereira Mapa                            Gustavo Oliveira Heitmann**

   Chefe titular da SANAC                                       Integrante administrativo - suplente