

## **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

### **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é um documento anexo ao contrato firmado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE que estabelece, de forma clara, tangível, objetivamente observável e comprovável, os níveis de qualidade esperados para a prestação dos serviços, bem como os ajustes de pagamento correspondentes, conforme previsto no ANEXO V-B da IN nº 05/2017.
- 1.2. A Fiscalização Técnica do contrato deve monitorar continuamente a execução do objeto e, quando necessário, utilizar o IMR para avaliar a qualidade dos serviços prestados. Com base nos indicadores estabelecidos, ajustes nos pagamentos devem ser realizados, e sanções contratuais apropriadas aplicadas, incluindo aquelas previstas no presente anexo, sempre que a contratada:
  - 1.2.1. não produzir os resultados acordados;
  - 1.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
  - 1.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

### **2. FORMA DE APLICAÇÃO**

- 2.1. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 2.2. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto realizada.
- 2.3. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 2.4. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 2.5. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis

previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

- 2.6. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação mensalmente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 2.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 2.8. A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a CONTRATADA aos respectivos ajustes no valor mensal. O somatório das glosas mensais fica limitado ao percentual de até 10% (dez por cento) das medições sobre o escopo apurado.
- 2.9. Independentemente da aplicação do IMR, a CONTRATADA estará sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.
- 2.10. Para efeito da aplicação do IMR, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível verificar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.
- 2.11. A Avaliação do IMR será feita conforme o objeto avaliado:
  - 2.11.1. No caso de posto fixo de trabalho alocado em uma unidade, a avaliação será aplicada individualmente sobre o valor do respectivo posto, compreendendo os indicadores I01 a I06, conforme indicado no item 4.
  - 2.11.2. Para os postos de trabalho que atuam sob demanda, por meio de Ordens de Serviço (OS), a avaliação será realizada de forma coletiva, sobre o valor mensal dos postos que atendem nessa modalidade, inclusive supervisores. A avaliação considerará o desempenho médio no atendimento das OS do mês de apuração, compreendendo os indicadores I07 a I10, conforme indicado no item 5.
  - 2.11.3. Excepcionalmente, poderá ser realizada avaliação individual de posto de trabalho que atenda por Ordem de Serviço, desde que haja situação específica relacionada ao desempenho, conduta ou à inadequada execução das atividades do empregado alocado. Nesses casos, a avaliação será feita de acordo com o item 2.11.1.
- 2.12. O IMR será disponibilizado por meio informatizado pela CONTRATANTE.

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

### 3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS

3.1. A seguir são apresentados os indicadores para aferição da qualidade dos serviços prestados no caso de posto fixo de trabalho.

| INDICADOR I01    |   |
|------------------|---|
| ITEM             | Pontualidade no atendimento do posto  |
| Finalidade       | Garantir a prestação dos serviços nos horários estabelecidos pela CONTRATANTE   |
| Forma de medição | Apuração da quantidade de ocorrências no período: cada atraso ao assumir o posto ou saída antecipada, sem autorização formal da CONTRATANTE deve ser considerada como ocorrência. |
| Métrica          | 5 – Sem atrasos ou saídas antecipadas no período<br>4 – Até 5 ocorrências<br>3 – De 6 a 15 ocorrências<br>2 – De 16 a 20 ocorrências<br>1 – Acima de 20 ocorrências               |
| Meta a cumprir   | 5 – Sem atrasos para assumir o posto e sem saídas antecipadas   |
| Periodicidade    | Mensal  |

| INDICADOR I02    |   |
|------------------|---|
| ITEM             | Cobertura do posto  |
| Finalidade       | Garantir a prestação dos serviços nas férias ou ausências sem dispensa formal da CONTRATANTE  |
| Forma de medição | Apuração da quantidade de ocorrências no período: cada dia de férias ou ausência sem substituição, sem dispensa formal da CONTRATANTE deve ser considerada como ocorrência. |
| Métrica          | 3 – Sem ocorrências no período<br>2 – Até 3 ocorrências<br>1 – Acima de 3 ocorrências   |
| Meta a cumprir   | 3 – Sem ocorrências no período  |
| Periodicidade    | Mensal  |

| INDICADOR I03    |   |
|------------------|---|
| ITEM             | Domínio do Procedimento Operacional Padrão do posto   |
| Finalidade       | Garantir a prestação dos serviços em conformidade com os procedimentos estabelecidos  |
| Forma de medição | Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada situação de descumprimento do Procedimento Operacional Padrão do posto deve ser considerada como ocorrência. |
| Métrica          | 3 – Sem ocorrências no período<br>2 – Até 3 ocorrências<br>1 – Acima de 3 ocorrências   |
| Meta a cumprir   | 3 – Sem ocorrências no período  |
| Periodicidade    | Mensal  |

| INDICADOR I04    |   |
|------------------|---|
| ITEM             | Capacitação da equipe   |
| Finalidade       | Garantir que os empregados tenham capacitação adequada para prestar os serviços nos postos de trabalho                          |
| Forma de medição | Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada empregado sem capacitação adequada deve ser considerado como ocorrência. |
| Métrica          | 3 – Toda a equipe capacitada<br>2 – 1 empregado sem capacitação adequada<br>1 – 2 ou mais empregados sem capacitação adequada   |
| Meta a cumprir   | 3 – Sem ocorrências no período  |
| Periodicidade    | Mensal  |

| <b>INDICADOR I05</b> |  |
|----------------------|--|
| ITEM                 | Comportamento e polidez no atendimento   |
| Finalidade           | Garantir que os empregados mantenham os comportamentos e atitudes esperados na prestação dos serviços  |
| Forma de medição     | Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada comportamento inadequado durante a prestação dos serviços deve ser considerado como ocorrência. |
| Métrica              | 3 – Sem ocorrências no período<br>2 – Até 3 ocorrências no período<br>1 – Acima de 3 ocorrências no período  |
| Meta a cumprir       | 3 – Sem ocorrências no período   |
| Periodicidade        | Mensal   |

| <b>INDICADOR I06</b> |   |
|----------------------|---|
| ITEM                 | Identificação e apresentação pessoal  |
| Finalidade           | Garantir a adequada apresentação e identificação dos empregados na prestação dos serviços   |
| Forma de medição     | Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada situação verificada com apresentação inadequada ou sem identificação deve ser considerada como ocorrência. |
| Métrica              | 5 – Sem ocorrências no período<br>4 – 1 ocorrência<br>3 – 2 ocorrências<br>2 – 3 - ocorrências<br>1 – 4 ou mais ocorrências                                       |
| Meta a cumprir       | 5 – Sem ocorrências no período  |
| Periodicidade        | Mensal  |

3.2. A seguir são apresentados os indicadores para aferição da qualidade dos serviços prestados por demandas via ordem de serviço.

| INDICADOR I07        |   |
|----------------------|---|
| ITEM                 | Tempo Médio de Resposta (TMR)   |
| Descrição            | Mede o tempo médio que a empresa leva para responder a um chamado de manutenção desde o momento em que o recebe (considerando horário de expediente). Esse indicador monitora a prontidão da equipe de resposta ao atendimento. |
| Forma de medição     | Relatório OTRS – Tempo de primeira resposta.  |
| Cálculo do indicador | $TMR = \frac{\text{somatório do tempo de resposta de todos os chamados}}{\text{número total de chamados}}$  |
| Meta a cumprir       | TMR de até 6 horas  |
| Aplicação            | Glosa de 2% do valor mensal dos postos que atendem por OS   |
| Periodicidade        | Mensal  |

| INDICADOR I08        |   |
|----------------------|---|
| ITEM                 | Tempo Médio de Solução (TMS)  |
| Descrição            | Mede o tempo médio que a empresa leva para solucionar um chamado de manutenção desde o momento em que o recebe na fila de análise até o momento em que o mesmo é atendido/cancelado no sistema (considerando horário de expediente). Esse indicador monitora a produtividade da equipe no processo de atendimento e da resolução de chamados. |
| Forma de medição     | Relatório OTRS - Tempo de resolução   |
| Cálculo do indicador | $TMS = \frac{\text{somatório do tempo de solução de todos os chamados}}{\text{número total de chamados}}$   |
| Meta a cumprir       | TMS de até 30 horas   |
| Aplicação            | Glosa de 2% do valor mensal dos postos que atendem por OS   |
| Periodicidade        | Mensal  |

| INDICADOR I09        |  |
|----------------------|--|
| ITEM                 | Taxa de Retrabalho (TDR)   |
| Descrição            | Percentual de chamados que foram/permanecem reabertos no mês. Esse indicador monitora a qualidade do serviço prestado e a eficiência operacional, pois indica que os problemas se mantiveram, não foram resolvidos ou há necessidade de correções. |
| Forma de medição     | Relatório OTRS - Chamados reabertos solicitando retrabalho   |
| Cálculo do indicador | $TDR = \frac{\text{número de chamados reabertos}}{\text{número total de chamados}} * 100$  |
| Meta a cumprir       | Manter a TDR abaixo de 4%  |
| Aplicação            | Glosa de 3% do valor mensal dos postos que atendem por OS  |
| Periodicidade        | Mensal   |

| INDICADOR I10        |   |
|----------------------|---|
| ITEM                 | Taxa de Satisfação do Cliente (TSC)   |
| Descrição            | Avalia o serviço prestado por meio de pesquisa de satisfação, que vai de 0 a 5, com os solicitantes de manutenção. Esse indicador monitora a qualidade do serviço prestado e a satisfação do solicitante. |
| Forma de medição     | Relatório OTRS - Chamados reabertos solicitando retrabalho  |
| Cálculo do indicador | $TSC = \frac{\text{somatório das notas de avaliação}}{\text{número total de chamados avaliados}}$   |
| Meta a cumprir       | Manter a TSC acima de 4,25  |
| Peso                 | Glosa de 3% do valor mensal dos postos que atendem por OS   |
| Periodicidade        | Mensal  |

#### 4. MÉTODO DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS POR POSTO FIXO

4.1. Considerando que a prestação de serviços pode estar sujeita a condições inesperadas e transitórias no período de apuração, será adotada a tolerância de 2 (dois) pontos para aplicação do dimensionamento.

4.2. O dimensionamento dos pagamentos será realizado como segue.

| AVALIAÇÃO DO AJUSTE    |   |                 |      |                        |  |      |          |                |     |
|------------------------|---|-----------------|------|------------------------|--|------|----------|----------------|-----|
| Metodologia            | <p>A avaliação será feita a partir da soma da pontuação atribuída para cada um dos 8 indicadores, calculado conforme a fórmula:</p> $NOTA = I01 + I02 + I03 + I04 + I05 + I06$ <p>O cálculo do ajuste do valor mensal a ser pago será pela porcentagem aplicada de forma linear entre 100% e 90%, considerando a NOTA da avaliação. O percentual será calculado em relação aos valores mínimo e de tolerância, conforme indicado. Para NOTA entre o mínimo e o valor de tolerância, o percentual ficará entre 90 e 100%.</p> <table><tr><td>Nota máxima: 22</td><td>100%</td></tr><tr><td>Nota de tolerância: 20</td><td></td></tr><tr><td>NOTA</td><td>AJUSTE %</td></tr><tr><td>Nota mínima: 6</td><td>90%</td></tr></table> <p>O ajuste do valor mensal pelo IMR será realizado multiplicando o valor mensal de referência sobre o posto avaliado pelo percentual de AJUSTE, conforme a fórmula:</p> $Valor\ ajustado = truncar(Valor\ mensal\ de\ referência \times AJUSTE\% ; 2)$ <p>Exemplo:<br/>Avaliação mensal do posto: 6210-05 TA 5x2 DIURNO SM<br/>Notas atribuídas: 3, 2, 2, 2, 3, 1<br/>Valor mensal do posto: R\$ 6.007,70<br/>Nota mínima: 6<br/>Nota tolerância: 20</p> $NOTA = 3 + 2 + 2 + 2 + 3 + 1 = 13$ $AJUSTE\% = 90\% + \left(\frac{13-6}{20-6}\right) * 10\% = 95,00\%$ $Valor\ ajustado = 95,00\% \times 6.007,70 = R\$ 5.707,31$ | Nota máxima: 22 | 100% | Nota de tolerância: 20 |  | NOTA | AJUSTE % | Nota mínima: 6 | 90% |
| Nota máxima: 22        | 100%  |                 |      |                        |  |      |          |                |     |
| Nota de tolerância: 20 |   |                 |      |                        |  |      |          |                |     |
| NOTA                   | AJUSTE %  |                 |      |                        |  |      |          |                |     |
| Nota mínima: 6         | 90%   |                 |      |                        |  |      |          |                |     |



## 5. MÉTODO DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS POR DEMANDAS VIA OS

5.1. Considerando que a prestação de serviços pode estar sujeita a condições inesperadas e transitórias no período de apuração, será adotada a tolerância de 1 (uma) apuração para aplicação do dimensionamento.

5.2. Conforme o item 5.1, caso um indicador tenha sido identificado com resultado insatisfatório, será notificada a CONTRATADA. Caso o mesmo indicador tenha sido identificado como insatisfatório no mês seguinte, procederá com o cálculo da glosa, conforme estabelecido no item 3 e na metodologia descrita a seguir.

5.3. O dimensionamento dos pagamentos será realizado como segue.

| CÁLCULO DO AJUSTE |  |
|-------------------|--|
| Metodologia       | <p>O cálculo do ajuste do valor mensal a ser pago será pela porcentagem aplicada de forma linear entre 100% e 90%, considerando o desconto dos percentuais de glosa, conforme cada um dos indicadores.</p> <p>Os percentuais de desconto, no caso de não atingimento da meta estabelecida no item 3 deste anexo, são de 2% para o TMR, 2% para o TMS, 3% para a TDR e 3% para a TSC.</p> <p>Segue fórmula de cálculo do valor ajustado para um mês em que os resultados dos indicadores estavam dentro das metas estipuladas:</p> $AJUSTE = 1,00 - I07 - I08 - I09 - I10$ <p><i>Valor ajustado = truncar(Valor mensal de referência × AJUSTE ; 2)</i></p> <p>Exemplos:</p> <p>Considerando o Valor mensal de referência de R\$ 135.000,00, segue exemplo de cálculo de um mês cujos resultados dos indicadores foram satisfatórios:</p> <p>Ajuste = <math>(1,00 - 0,00 - 0,00 - 0,00 - 0,00) = 1,00</math><br/>Valor ajustado = <math>\text{truncar}(135.000,00 * 1,00; 2)</math><br/>Valor ajustado = R\$ 135.000,00</p> <p>Considerando o Valor mensal de referência de R\$ 135.000,00, segue exemplo de cálculo de um mês cujos resultados dos indicadores I07 e I09 não atingiram a meta:</p> <p>Aplicação: I07 – 2% (0,02) e I09 – 3% (0,03)<br/>Ajuste = <math>(1,00 - 0,02 - 0,00 - 0,03 - 0,00) = 0,95</math><br/>Valor ajustado = <math>\text{truncar}(135.000,00 * 0,95; 2)</math><br/>Valor ajustado = R\$ 128.250,00</p> |

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 6.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, e é parte integrante do contrato decorrente deste Instrumento Convocatório, celebrado para prestação de serviços continuados de manutenção predial e de áreas externas.
- 6.2. A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços, com qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

---

Assinatura da CONTRATANTE

---

Assinatura da CONTRATADA