



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE – IFRN
DIRETORIA DE ENGENHARIA E INFRAESTRUTURA – DIENG

ANEXO II
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
Contrato de manutenção preventiva/corretiva GMGs IFRN

Definição: documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;

Objetivo a atingir: obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.

Forma de avaliação: definição das situações (indicadores) que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de correspondência, de 1 a 5, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas, que podem ser cumulativas, de 0,5% a 7,0% do valor mensal do contrato.

Apuração: ao final de cada período de apuração (mês), o Fiscal do contrato preencherá a planilha de cálculo o índice global e a encaminhará ao preposto da contratada para conhecimento do valor da glosa a ser aplicada no mês, ajustado ao cumprimento das metas deste acordo e adoção das medidas recomendadas, quando houver.

Sanções: Quando o percentual de glosas no período mensal for superior a 10% (dez por cento) sobre o valor mensal ou o somatório das glosas for superior a 30% (trinta por cento) do valor mensal no período de um ano, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação das penalidades previstas no contrato.

Quesitos	Descrição do indicador/situações	Instrumento para verificação	Grau de relevância
I – Cumprimento do prazo para atendimento dos chamados	Atraso de até 3 horas no atendimento de um chamado.	Fiscalização presencial e ordem de serviço	1
	Atraso de mais de 3 horas e menos de 5 horas no atendimento de um chamado.	Fiscalização presencial e ordem de serviço	2
	Atraso de mais 5 horas no atendimento de um chamado.	Fiscalização presencial e ordem de serviço	3
	Descumprimento de prazos acordados com a fiscalização para serviços programados.	Fiscalização presencial e ordem de serviço	4
II – Cumprimento do Plano de manutenções programadas	Descumprir até 2 atividades previstas no plano de manutenção em um período de 30 dias.	Fiscalização presencial e ordem de relatório de serviços	1
	Descumprir mais de 2 e menos de 5 atividades previstas no plano de manutenção em um período de 30 dias.	Fiscalização presencial e ordem de relatório de serviços	2
	Descumprir mais de 2 e menos de 5 atividades previstas no plano de manutenção em um período de 30 dias.	Fiscalização presencial e ordem de relatório de serviços	3

	Deixar de adequar o plano de manutenção após 5 manutenções corretivas em um período de 30 dias.	Fiscalização presencial e ordem de relatório de serviços	3
	Não adequar rotinas de manutenção quando solicitado pela fiscalização.	Fiscalização presencial e ordem de relatório de serviços	4
III - Qualidade dos serviços	Execução de serviços incompleta ou paliativa.	Fiscalização presencial	3
	Recusar-se a fornecer matérias consumíveis (insumos) para execução dos serviços, e com o desconto ofertado na licitação.	Fiscalização presencial	3
	Não reporta-se à fiscalização quando da chegada ou saída do local de atendimento por ocasião da realização de serviços.	Fiscalização presencial/Ordens de serviço	2
	Não emitir ficha de atendimento (SS e OS) dos serviços realizados	Fiscalização presencial	2
	Verificação de restos de materiais ou outra sujidades advindas da atuação dos equipamentos, nos locais onde serviços foram executados após 2 horas da conclusão do serviços.	Fiscalização presencial	1
	Dano a equipamentos por imprudência ou imperícia.	Fiscalização presencial e Relatório de serviços	5
	Recusar-se a fornecer peças com o desconto ofertado na licitação.	Fiscalização presencial	4
	Fornecimento de informações incorretas à fiscalização.	Fiscalização presencial	2
	Destruição ou danificação intencional de documentos relacionados às manutenções.	Fiscalização presencial e Relatório de serviços	5
	Omissão na informação de condições que exigem a adoção de providências para funcionamento correto dos equipamentos.	Fiscalização presencial e Relatório de serviços	5
	Deixar de indicar preposto.	Fiscalização presencial e Relatório de serviços	2
	Emissão de relatório fora do prazo estipulado ou combinado com a fiscalização.	Fiscalização presencial e Relatório de serviços	2
	Relatórios de serviço com informações incompletas ou incorretas.	Relatório de serviço	1
	Falta dos elementos mínimos no relatório de serviço.	Relatório de serviço	1
	Deixar de entregar relatórios antes ou junto da entrega da fatura mensal de serviços.	Fiscalização presencial e Relatório de serviços	1
IV – Frequência de falhas	Recorrência de falhas com uma mesma causa em um mesmo equipamento por até 2 vezes em período de 90 dias.	Fiscalização presencial e Relatório de serviços	2
	Recorrência de falhas com uma mesma causa em um mesmo equipamento por mais de 2 e menos de 5 vezes em período de 90 dias.	Fiscalização presencial e Relatório de serviços	3
	Equipamento apresentando tempo médio entre falhas de menos de 30 dias.	Fiscalização presencial,	3

		Solicitações de atendimento, Ordens de serviço, Relatórios de serviços, reclamações por parte do CONTRATANTE.	
	Recorrência de falha na transferência automática durante interrupção do fornecimento de energia elétrica por mais de 2 vezes em período de 30 dias.	Fiscalização presencial e Relatório de serviços	5
V – Equipe de execução dos serviços, uso de equipamentos de proteção e ferramentas.	Emprego de funcionária desqualificado para execução dos serviços.	Fiscalização presencial	3
	Recusa-se a substituir profissional, após solicitação justificada da fiscalização.	Fiscalização presencial	2
	Falta de identificação dos prestadores com crachá.	Fiscalização presencial	1
	Execução de serviços sem equipamentos de proteção.	Fiscalização presencial	3
	Deixar de fornecer os equipamentos de proteção aos funcionários que executam os serviços.	Fiscalização presencial	4
	Uso de equipamentos de proteção inadequados ou deteriorados.	Fiscalização presencial	4
	Uso de ferramentas inadequadas ou deterioradas.	Fiscalização presencial	3

MENSURAÇÃO

Grau de relevância	Correspondência
1	Glosa de 0,5% sobre o valor da fatura por evento.
2	Glosa de 1% sobre o valor da fatura por evento.
3	Glosa de 2,5% sobre o valor da fatura por evento.
4	Glosa de 4% sobre o valor da fatura por evento.
5	Glosa de 7% sobre o valor da fatura por evento.

Documento Digitalizado Público

Instrumento de Medição de Resultado (IMR) - Contratos manutenção GMGs IFRN

Assunto: Instrumento de Medição de Resultado (IMR) - Contratos manutenção GMGs IFRN
Assinado por: Franklin Robias
Tipo do Documento: ANEXO
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Franklin Robias da Silva Junior**, **ENGENHEIRO-AREA**, em 31/05/2022 14:41:41.

Este documento foi armazenado no SUAP em 31/05/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1084352

Código de Autenticação: 6216428e04

