

## ANEXO I – Índice de Medição de Resultados (IMR)

### 1. Orientações Gerais

**1.1.** O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Termo de Referência se refere à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, seguindo os critérios descritos neste anexo.

**1.2.** Os pagamentos à Contratada serão proporcionais ao atendimento das metas fixadas no instrumento correspondente. Assim, as adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual a Contratada sujeitar-se-á às sanções legais, devidamente apuradas em processos administrativos próprios.

**1.3.** Tais ajustes visam a assegurar ao Contratante e à Contratada o recebimento dos serviços, mesmo diante de eventuais falhas em sua execução, com a dedução prevista neste instrumento.

**1.4.** Terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do Contratante apresentará à Contratada até o dia 5 (cinco) do mês seguinte um Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida, que conterá, no mínimo:

1.4.1 número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;

1.4.2 número do contrato;

1.4.3 síntese do objeto;

1.4.4 relação de falhas, se houver;

1.4.5 fator de falhas dos serviços, se for o caso; e

1.4.6 percentual da qualidade dos serviços.

**1.5.** Nas primeiras ocorrências, o não atendimento das metas estabelecidas pelo TRE-RN poderá ser objeto apenas de notificação.

**1.6.** A empresa Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

### 2. Relação de Falhas Diárias

**2.1.** Os serviços objeto deste Termo de Referência serão constantemente avaliados pelos fiscais do contrato, que registrarão as falhas na “Relação de Falhas”, conforme modelo abaixo:

**2.1.1** Relação de falhas a ser utilizada para a contratação de serviços de manutenção preventiva e/ou corretiva dos sistemas de combate a incêndio e pânico.

SERVIÇO: \_\_\_\_\_

MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: \_\_\_\_ / \_\_\_\_

#### Falha tipo 1

**2.1.1.1. Inobservância da utilização de uniforme: falta ou uso de uniforme incompleto; uniforme excessivamente danificado ou falta de utilização de crachá com fotografia.**

I – Finalidade: garantir a padronização do uniforme e identificação;

II – Meta a cumprir: apresentar-se com uniforme completo, em boas condições de limpeza, conservação e identificação;

III – Instrumento de medição: preenchimento da tabela seguinte;

IV – Forma de acompanhamento: pessoalmente, pela fiscalização do contrato;

V – Periodicidade: profissional/dia;

VI – Tolerância: 2 ocorrências/mês;

V – Peso a ser aplicado após a tolerância: 6.

Data da ocorrência	Descrição sintética
Quantidade de falhas	

## Falha tipo 2

2.1.1.2. Falta de zelo com as máquinas, equipamentos, ferramentas, utensílios, materiais e estruturas físicas do TRE/RN.

I – Finalidade: garantir a conservação do patrimônio do TRE/RN;

II – Meta a cumprir: preservação da vida útil do patrimônio do TRE/RN;

III – Instrumento de medição: preenchimento da tabela seguinte;

IV – Forma de acompanhamento: apuração pela fiscalização do contrato;

V – Periodicidade: 1 registro para cada ocorrência;

VI – Tolerância: 1 ocorrência/mês;

V – Peso a ser aplicado após a tolerância: 8 ou 10, se houver quebra de equipamento ou prejuízo à Contratada.

Data da ocorrência	Descrição sintética
Quantidade de falhas	

## Falha tipo 3

2.1.1.3. Falha na execução da metodologia correta na prestação dos serviços (manutenção executada sem as peças originais indicadas pelo fabricante ou com uso de similares sem anuência do Contratante, erros claros de procedimentos, etc).

I – Finalidade: garantir eficiência na execução do serviço;

II – Meta a cumprir: observância da rotina e da metodologia da prestação dos serviços;

III – Instrumento de medição: preenchimento da tabela seguinte e/ou reclamação formal dos usuários;

IV – Forma de acompanhamento: pessoalmente, pela fiscalização do contrato ou reclamação dos usuários;

V – Periodicidade: 1 registro para cada ocorrência;

VI – Tolerância: 1 ocorrência/mês;

V – Peso a ser aplicado após a tolerância: 8 ou 10, se houver quebra de equipamento ou prejuízo à Contratada.

Data da ocorrência	Descrição sintética
Quantidade de falhas	

## Falha tipo 4

2.1.1.4. Falha na execução do serviço concernente à desatenção (conversando com pessoas alheias ao serviço, seja por telefone ou presencial, utilizando equipamentos eletrônicos diversos dos previstos na execução do contrato, deixar instalações desorganizadas, não arrumando e estocando incorretamente os materiais e ferramentas utilizadas, etc).

I – Finalidade: garantir eficiência na execução do serviço;

II – Meta a cumprir: observância da rotina e da metodologia da prestação dos serviços;

III – Instrumento de medição: preenchimento da tabela seguinte e/ou reclamação formal dos usuários;

IV – Forma de acompanhamento: pessoalmente, pela fiscalização do contrato ou reclamação dos usuários;

V – Periodicidade: profissional/ocorrência;

VI – Tolerância: 2 ocorrências/mês;

V – Peso a ser aplicado após a tolerância: 6.

Data da ocorrência	Descrição sintética
Quantidade de falhas	

## Falha tipo 5

2.1.1.5. Deixar de atender prontamente às Ordens de Serviço.

- I – Finalidade: garantir celeridade na execução do serviço;  
 II – Meta a cumprir: iniciar a execução dos serviços no prazo definido em contrato;  
 III – Instrumento de medição: data de envio das ordens de serviço e/ou preenchimento da tabela seguinte;  
 IV – Forma de acompanhamento: pessoalmente, pela fiscalização do contrato;  
 V – Periodicidade: a cada ordem de serviço enviada;  
 VI – Tolerância: 2 ocorrências/mês;  
 V – Peso a ser aplicado após a tolerância: 10.

Data da ocorrência	Descrição sintética
Quantidade de falhas	

### Falha tipo 6

2.1.1.6. Falta de cordialidade do profissional no trato com os magistrados, servidores, estagiários, colaboradores e demais usuários.

- I – Finalidade: garantir a relação de cordialidade do profissional com os magistrados, servidores, estagiários, colaboradores e demais usuários;  
 II – Meta a cumprir: cordialidade na execução das atividades;  
 III – Instrumento de medição: preenchimento da tabela seguinte e/ou reclamação formal dos usuários;  
 IV – Forma de acompanhamento: apuração pela fiscalização do contrato;  
 V – Periodicidade: diária;  
 VI – Tolerância: 2 ocorrências por profissional/mês;  
 V – Peso a ser aplicado após a tolerância: 6.

Data da ocorrência	Descrição sintética
Quantidade de falhas	

### Falha tipo 7

2.1.1.7. Profissional sem os Equipamentos de Proteção Individual – EPIs adequados.

- I – Finalidade: garantir o cumprimento da legislação trabalhista que trata das normas de higiene e saúde dos profissionais durante a execução dos serviços;  
 II – Meta a cumprir: profissional apresentar-se com EPIs em condições adequadas de uso e de acordo com a legislação vigente pertinente ao tema;  
 III – Instrumento de medição: preenchimento da tabela seguinte;  
 IV – Forma de acompanhamento: pessoalmente, pela fiscalização do contrato;  
 V – Periodicidade: profissional/dia;  
 VI – Tolerância: 2 ocorrências/mês;  
 V – Peso a ser aplicado após a tolerância: 6.

Data da ocorrência	Descrição sintética
Quantidade de falhas	

### Falha tipo 8

2.1.1.8. Deixar de fornecer peças ou fornecer peças usadas como novas.

- I – Finalidade: garantir celeridade na execução do serviço;  
 II – Meta a cumprir: iniciar a execução dos serviços no prazo definido em contrato;  
 III – Instrumento de medição: data de envio da solicitação e/ou preenchimento da tabela seguinte;  
 IV – Forma de acompanhamento: pessoalmente, pela fiscalização do contrato;  
 V – Periodicidade: a cada solicitação enviada;  
 VI – Tolerância: 1 ocorrências/ano;

V – Peso a ser aplicado após a tolerância: 10.

Data da ocorrência	Descrição sintética
Quantidade de falhas	

### Falha tipo 9

2.1.1.9. Disponibilização de profissional inabilitado para execução dos serviços.

- I – Finalidade: garantir eficiência na execução do serviço;
- II – Meta a cumprir: preservação da vida útil do patrimônio do TRE/RN cuja manutenção deve ficar a cargo de profissionais técnicos habilitados;
- III – Instrumento de medição: preenchimento da tabela seguinte;
- IV – Forma de acompanhamento: pessoalmente, pela fiscalização do contrato;
- V – Periodicidade: diária e por serviço;
- VI – Tolerância: 2 ocorrências/ano;
- V – Peso a ser aplicado após a tolerância: 10.

Data da ocorrência	Descrição sintética
Quantidade de falhas	

### 2.2. Instruções para o preenchimento do formulário de relação de falhas diárias:

2.2.1. Diante da ocorrência de falhas na execução dos serviços, o gestor preencherá, no campo devido do formulário relação de falhas diárias, a data da ocorrência e a descrição sintética do fato ocorrido.

2.2.2. Durante todo o período/mês de execução dos serviços, as falhas identificadas serão inseridas no formulário de relação de falhas diárias. Ao final do período de execução dos serviços, todas as ocorrências (por tipo de falha) serão somadas na linha “quantidade de falhas”.

### 3. Tabela de falhas e efeitos remuneratórios

3.1. Diante dos dados constantes no formulário relação de falhas, o Contratante promoverá o registro do total de cada tipo de falha na tabela de falhas e efeitos remuneratórios (abaixo) de modo a auferir o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

Tipo de Falha	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fator de Aceitação
Total de ocorrências										
Tolerância de falhas	2	1	1	2	2	2	2	1	2	
Excesso de falhas										
Peso	6	8 ou 10	8 ou 10	6	10	6	6	10	10	
Número corrigido										

### 3.2. Instruções para aplicação da tabela de falhas e efeitos remuneratórios:

3.2.1. Proceder-se-á ao registro do total de cada um dos tipos de falhas na linha “total de ocorrências”. A seguir, descontar-se-á o quantitativo de tolerâncias de falhas previstas/admitidas, obtendo-se o valor referente ao excesso de falhas (por tipo de falha).

3.2.2. Posteriormente, o número correspondente ao excesso de falhas será multiplicado pelo peso da falha indicado em cada coluna, obtendo-se, assim, o número corrigido por tipo de falha. Os números atribuídos como peso foram estabelecidos com base em falhas de nível baixo (6), nível médio (8) e nível alto (10).

3.3.3. Ao final, será somada toda a linha com os números corrigidos, obtendo-se um número final chamado de “fator de aceitação”.

3.3.3.1. Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero).

#### **4. Percentual da qualidade dos serviços**

**4.1.** A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das quatro faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com as seguintes faixas:

4.1.1. Faixa 1 – Fator de Aceitação = 0 (aceitação total dos serviços): 100% de avaliação dos serviços;

4.1.2. Faixa 2 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 95% de avaliação dos serviços;

4.1.3. Faixa 3 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 90% de avaliação dos serviços;

4.1.4. Faixa 4 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 85% de avaliação dos serviços;

4.1.5. Faixa 5 – Fator de Aceitação de 76 a 100: 80% de avaliação dos serviços e penalização conforme o contrato.