

ANEXO IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA DEDICADA

1. Orientações Gerais

1.1. O preço estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Termo de Referência se refere sempre à execução com a máxima qualidade e dentro dos prazos, sem acarretar risco ou prejuízo ao Contratante. Portanto, os serviços e fornecimentos realizados sem a qualidade exigida acarretarão redução (glosa) do pagamento a ser feito no mês de referência, seguindo os critérios descritos neste anexo.

1.2. Será adotado para os **serviços de fornecimento de mão de obra dedicada** um indicador único de medição de falhas (IUF) que será um sistema de notificações de falhas dos serviços com potencial para reduzir o valor de faturamento no mês de referência.

QUADRO RESUMO INDICADOR ÚNICO DE FALHAS (IUF)	
Finalidade	Calcular de forma matemática e objetiva o percentual de falhas na prestação dos serviços a fim de definir os percentuais de desconto no pagamento por não atingir a qualidade exigida. Garantir que os serviços sejam executados na forma e qualidade especificada em Contrato.
Instrumento de Medição	Inspeções e medições <i>in loco</i> e comunicações registradas pelos usuários.
Forma de Acompanhamento	Registro de falhas em sistema próprio informatizado ou planilhas. Relatório do IMR mensal encaminhado à Contratada e juntado ao processo de pagamento.
Periodicidade	Mensal
Período de isenção de glosas	90 dias após o início da execução do contrato
Mecanismo de Cálculo	Soma de falhas do mês de referência a fim de chegar a um percentual de falhas mensal. Cada grau de notificação tem um valor: 0,44% por Notificação Grau 1; 1,20% por Notificação Grau 2; 1,80% por Notificação Grau 3. Esse valor é dobrado nos casos de reincidência - $Not = Notificação / NotR = Notificação \text{ Reincidente}$ $IMR = (N^o \text{ Not1} \times 0,0044) + (N^o \text{ Not2} \times 0,0120) + (N^o \text{ Not3} \times 0,0180) + (N^o \text{ NotR1} \times 0,0088) + (N^o \text{ NotR2} \times 0,0240) + (N^o \text{ NotR3} \times 0,0360)$
Meta mensal a Cumprir	Manter o limite de até 2% de percentual de falhas. Ou seja: Receber no máximo até: 4 (quatro) Notificações Grau 1; ou 2 (duas) Notificações Grau 2; ou 1 (uma) Notificações Grau 3.
Faixa de isenção de glosas	Até 2% de percentual de falhas. Considerada prestação de serviço com eficiência.
Faixas de Ajustes do Pagamento	$IMR \leq 2\%$, isento de glosa, não haverá ajuste no pagamento; $2\% < IMR \leq 7\%$, desconto de 2% no valor da medição de fornecimento de mão de obra dedicada; $7\% < IMR \leq 10\%$, desconto de 3% no valor da medição de fornecimento de mão de obra dedicada; $IMR > 10\%$, desconto de 10% no valor da medição de fornecimento de mão de obra dedicada.
Sanções	Possibilidade de rescisão unilateral caso o IMR atinja o limite máximo por 3 meses consecutivos.

1.2.1. Será considerado para o IMR deste anexo todo o faturamento medido no mês para os itens de fornecimento de mão de obra (postos de trabalho e pacotes). O cálculo do IUF é um somatório ponderado das notificações de falhas, com valores específicos para cada grau (1, 2 e 3), e esses valores são dobrados em caso de reincidência.

1.2.2. O resultado do IUF indicará a faixa de desconto no pagamento a ser efetuada, sendo de 2%, 3% e 10%, sem prejuízo de outras sanções administrativas contratuais apuradas em procedimentos próprios. A faixa de desconto mais baixa, de 2%, se inicia somente a partir de 2% de inconformidades (falhas contabilizadas).

1.2.3. Tais descontos visam a assegurar ao Contratante a qualidade esperada na prestação dos serviços e à Contratada o recebimento dos serviços, mesmo diante de eventuais falhas em sua execução, com as devidas deduções previstas neste instrumento.

1.2.4. A incidência de desconto pelo IMR na remuneração mensal da Contratada, não anula a responsabilidade por danos cíveis e criminais, bem como a incidência de penalidades previstas no instrumento contratual.

1.3. A aplicação de notificações de falhas será formalizada pela Fiscalização e irá ocorrer na medida em que o serviço é prestado e for constatada uma das falhas abaixo:

1.3.1. Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto, uniforme excessivamente danificado ou falta de utilização de crachá com fotografia recente.

1.3.2. Falta de zelo pelas máquinas, equipamentos, ferramentas, materiais e estruturas físicas do Contratante.

1.3.3. INCONFORMIDADE na execução dos serviços pelos profissionais disponibilizados, gerando retrabalho mas sem prejuízos ou repercussões no serviço público. .

1.3.4. Falha ou omissão de serviço que gere INDISPONIBILIDADE de sistema ou equipamento, sem repercussões graves ou interrupção do serviço público.

1.3.5. Deixar instalações desorganizadas, não arrumando e estocando incorretamente os materiais e ferramentas utilizadas.

1.3.6. Deixar de atender prontamente às Ordens de Serviço, sempre que houver técnicos ou profissionais ociosos.

1.3.7. Não fiscalizar a utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI) aos empregados em serviço, quando necessário.

1.3.8. Não atendimento às solicitações de pacotes adicionais em tempo hábil.

1.3.9. Falhas na execução dos serviços pelos profissionais disponibilizados, que causem DEPRECIAÇÃO do patrimônio público, desperdício de material ou prejuízo para o andamento do serviço público.

1.3.10. Falha ou omissão na execução dos serviços causando DEGRADAÇÃO do patrimônio público.

1.3.11. Falha ou omissão na execução dos serviços causando interrupção do serviço público em um setor ou em um prédio.

1.4. Após a celebração do contrato, cronogramas e rotinas podem ser alteradas com autorização da Fiscalização. Contudo, a qualidade final dos trabalhos não poderá ser prejudicada, a qual será aferida pelo IMR.

2. Notificações de Falhas

2.1. As notificações serão emitidas ao longo do mês quando a equipe de fiscalização verificar que os serviços prestados apresentam desconformidade.

2.2. Para toda notificação de falha, em especial as que são identificadas pelo resultado concreto observável e não por mera conduta durante a execução, a Fiscalização deverá observar se existe **nexo causal** entre o resultado e a conduta ou omissão da equipe residente. Deve estar claro o elo entre ação praticada ou que deveria ser praticada pela equipe da Contratada e o resultado inadequado ou prejuízo produzido.

2.3. A classificação do grau de gravidade da falha seguirá as diretrizes abaixo. As diretrizes são exemplificativas e não exaurem as possibilidades de adequação de falhas não descritas abaixo por semelhança e aproximação.

DIRETRIZES GERAIS PARA CLASSIFICAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES	GRAU	PRAZO DE ADEQUAÇÃO
1.3.1. Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto, uniforme excessivamente danificado ou falta de utilização de crachá com fotografia recente.	1	3 dias
1.3.2. Falta de zelo pelas máquinas, equipamentos, ferramentas, materiais e estruturas físicas do Contratante.		
1.3.3. INCONFORMIDADE na execução dos serviços pelos profissionais disponibilizados, gerando retrabalho mas sem prejuízos ou repercussões no serviço público.		
1.3.4. Falha ou omissão de serviço que gere INDISPONIBILIDADE de sistema ou equipamento, sem repercussões graves ou interrupção do serviço público.		
1.3.5. Deixar instalações desorganizadas, não arrumando e estocando incorretamente os materiais e ferramentas utilizadas.		
1.3.6. Deixar de atender prontamente às Ordens de Serviço, sempre que houver técnicos ou profissionais ociosos.		
1.3.7. Não fiscalizar a utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI) aos empregados em serviço, quando necessário.	2	48 horas
1.3.8. Não atendimento às solicitações de pacotes adicionais em tempo hábil.		
1.3.9. Falhas na execução dos serviços pelos profissionais disponibilizados, que causem DEPRECIAÇÃO do patrimônio público, desperdício de material, prejuízo para o andamento do serviço público.		
1.3.10. Falha ou omissão na execução dos serviços causando DEGRADAÇÃO do patrimônio público.	3	48 horas
1.3.11. Falha ou omissão na execução dos serviços causando interrupção do serviço público em um setor ou em um prédio.		

2.4. Será considerado como INCONFORMIDADE qualquer desacordo do serviço com os requisitos e exigências esperados, seja por previsão nos instrumentos contratuais, seja por normas, manuais e boas práticas reconhecidas, bem como falta de peça, procedimento, montagem ou acabamento que prejudique o resultado mesmo que não impeça seu pleno funcionamento. Também inclui serviços feitos de forma correta mas insuficiente ou incompleto.

2.5. Será considerado como DEPRECIAÇÃO qualquer desgaste ou avaria decorrente do serviço inadequado ou da falta dele quando esperado, de forma que reduz a qualidade, durabilidade e estética, mesmo que não impeça seu uso. Por exemplo: manchas em pinturas, trincas nas paredes ou pisos, vidros quebrados ou trincados, amassados, maçanetas soltas, tampa de caixa de passagem ausente ou quebrada, etc.

2.6. Será considerada INDISPONIBILIDADE quando o equipamento, bem ou sistema não possa ser utilizado adequadamente para seu fim;

2.7. Será considerada DEGRADAÇÃO imobiliária quando em decorrência de serviço inadequado, erro ou omissão, o imóvel apresente perda de seu valor ou utilidade ao ponto de ser fazer necessário maiores intervenções e investimentos para sua recuperação do que seriam gastos na realização adequada e tempestiva dos serviços de manutenção.

2.8. Terminado o mês de prestação dos serviços, ao enviar a medição, a Fiscalização apresentará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) mensal, consistindo na relação de falhas notificadas, no Indicador Único de Resultado

com cálculo do índice de falhas percebido no mês e da glosa a ser feita na medição, quando for o caso. O IMR, deve conter, no mínimo:

- 2.8.1. Identificação do contrato;
- 2.8.2. Identificação do mês de ocorrência
- 2.8.3. Relação das notificações de falhas, se houver;
- 2.8.4. Indicador de resultado; e
- 2.8.5. Fator de desconto a ser aplicado (se houver);
- 2.8.6. Valor da medição para a base de cálculo do desconto;
- 2.8.7. Valor do desconto a ser aplicado.

2.9. 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.

3. Prazo de tolerância, prazos de adequação e reincidência

3.1. A Fiscalização abordará as falhas e problemas de execução de forma pragmática e objetiva, almejando sempre focar na obtenção do resultado pretendido, que é a preservação e o bom funcionamento das edificações e instalações. Dessa forma, para falhas de grau 1 sem repercussões relevantes para o patrimônio público ou para o andamento dos serviços, a Fiscalização poderá acionar diretamente o Gerente de *Facilities* ou o preposto para ajuste da conduta ou do serviço em prazo a ser combinado entre as partes.

3.2 Após ser notificada oficialmente de uma falha, passará a contar para a Contratada um PRAZO DE ADEQUAÇÃO do serviço para que a ocorrência seja corrigida e normalizada ou que um serviço pendente em atraso seja iniciado. Os prazos variam, conforme tabela abaixo, de acordo com o grau da notificação, localização e tipo de serviço.

PRAZOS DE ADEQUAÇÃO PARA EVITAR REEMISSÃO DE NOTIFICAÇÃO						
Local	Grau	Falhas em Manutenção Predial	Falhas em Hard e Soft Services	Quebra de prazo	Fornecimento de materiais	Revisões e revitalizações de grande porte
CAPITAL	1	3 dias	7 dias	5 dias	5 dias	10 dias
	2	48 horas	5 dias	48 horas	3 dias	7 dias
	3	48 horas	5 dias	48 horas	3 dias	7 dias

3.2.1. Os prazos em dias são contados em dias corridos. Os prazos em horas incluem apenas dias úteis. Os prazos de adequação de serviços no interior serão definidos pela CONTRATANTE a quem cabe o agendamento do transporte.

3.2.2. Caso a ocorrência não seja sanada no prazo, será emitida nova notificação de mesmo grau, aumentando o índice de falha na soma geral. A aplicação de notificação para uma mesma falha não solucionada será repetida até que se solucione o problema.

3.2.3. Para garantir que a Contratada busque soluções permanentes e não temporárias serão computadas NOTIFICAÇÕES EM REINCIDÊNCIA nos meses subsequentes da seguinte forma: Caso sejam emitidas uma ou mais notificações para uma determinada falha, se a falha persistir ou se o serviço corrigido voltar a apresentar vício em quaisquer dos três meses subsequentes, à nova notificação será considerada reincidente e terá o valor do desconto dobrado. Esse prazo de três meses é contado a partir do último mês em que foi emitida pelo menos uma notificação para o serviço.

4. Cálculo e Aplicação do Indicador

4.1. A Fiscalização fará o cálculo do Indicador Único de Resultado e da faixa de desconto a partir de planilha informatizada, a qual deve seguir o modelo abaixo e ser apresentada no IMR a fim de demonstração da memória de cálculo. A partir da planilha a Fiscalização promoverá o registro do total de cada tipo de falha na tabela de falhas e feitos remuneratórios de modo a auferir o Indicador e a faixa de desconto a ser aplicada à medição mensal.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Classificação das falha (graus)	Not1	NotR1	Not2	NotR2	Not3	NotR3	Indicador Único de Fahas
2	Percentual de falha	0,44%	1,20%	1,80%	0,88%	2,40%	3,60%	=SOMA(C4:H4)
3	Total de ocorrências							
4	Percentual por Tipo	=C2xC3	=D2xD3	=E2xE3	=F2xF3	=G2xG3	=H2xH3	

Obs: Not: Notificação; NotR: Notificação Reincidente

4.1.1. Proceder-se-á ao registro do total de cada um dos tipos de falhas na linha “total de ocorrências”. A planilha irá calcular o percentual por tipo de falha. Em seguida serão somados todos os percentuais da linha da pontuação total por tipo de falha, obtendo-se na coluna I um número percentual final que será o Indicador de Falhas. Esse indicador demonstrará a conformidade do serviço do mês, sendo a meta apresentar um indicador abaixo de 2%, todos os meses, o que representa uma conformidade dos serviços entre 98% e 100%.

4.2. Os descontos ocorrem por faixas, conforme o valor alcançado pelo Indicador Único de Falhas (IUF), conforme a seguir:

4.2.1. Faixa 1 – IUF de 0% até 2%: Sem desconto na medição;

4.2.2. Faixa 2 – IUF acima de 2% até 7%: Desconto de 2% sobre a medição mensal do fornecimento de mão obra dedicada (excetuando-se os pacotes);

4.2.3. Faixa 3 – IUF acima de 7% até 10%: Desconto de 3% sobre a medição mensal do fornecimento de mão obra dedicada (excetuando-se os pacotes);

4.2.4. Faixa 4 – IUF acima de 10%: Desconto de 10% sobre a medição mensal do fornecimento de mão obra dedicada (excetuando-se os pacotes).