

ANEXO V

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

SERVIÇOS E FORNECIMENTOS SEM 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 à 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 e fornecimentos sem 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: 0,22% por Notificação Grau 1; 0,60% por Notificação Grau 2; 0,90% por Notificação Grau 3. Esse valor é dobrado nos casos de reincidência - $\text{Not} = \text{Notificação} / \text{NotR} = \text{Notificação Reincidente}$ $\text{IMR} = (\text{N}^\circ \text{Not1} \times 0,0022) + (\text{N}^\circ \text{Not2} \times 0,0060) + (\text{N}^\circ \text{Not3} \times 0,0090) + (\text{N}^\circ \text{NotR1} \times 0,0044) + (\text{N}^\circ \text{NotR2} \times 0,0120) + (\text{N}^\circ \text{NotR3} \times 0,0180)$
Meta mensal a Cumprir	Manter o limite de até 2% de percentual de falhas. Ou seja: Receber no máximo até: 9 (nove) Notificações Grau 1; ou 3 (três) Notificações Grau 2; ou 2 (duas) 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	$\text{IMR} \leq 2\%$, isento de glosa, não haverá ajuste no pagamento; $2\% < \text{IMR} \leq 7\%$, desconto de 2% no valor da medição geral de serviços e fornecimentos sem mão de obra dedicada; $7\% < \text{IMR} \leq 10\%$, desconto de 3% no valor da medição geral de serviços e fornecimentos sem mão de obra dedicada; $\text{IMR} > 10\%$, desconto de 10% no valor da medição geral de serviços e fornecimentos sem 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, excetuando-se somente o fornecimento de mão de obra dedicada que terá IMR próprio. 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:

1.3.1. De forma incompleta ou insuficiente;

1.3.2. Com erro, falha, desperdício, ou fora dos prazos estabelecidos;

1.3.3. Em desacordo com cronograma ou Ordem de Serviço emitida para o serviço;

1.3.4. Sem acompanhamento técnico (quando obrigatório);

1.3.5. Em desacordo com Contrato ou Termo de Referência;

1.3.6. Em desacordo com os requisitos técnicos e operacionais estabelecidos no Termo de Referência, no Caderno de Especificações (Anexo I) e demais anexos do Termo de Referência;

1.3.7. Em desacordo com requisitos técnicos e legais estabelecidos por normas e regulamentos específicos aplicáveis aos tipos de serviços executados (NBRs, regulamentos, etc);

1.3.8. Em desacordo com as boas práticas e procedimentos que sejam amplamente reconhecidos na área de engenharia e manutenção predial, causando riscos ou prejuízos à pessoas, ao patrimônio público ou ao serviço público;

1.3.9. Em desacordo com as práticas e orientações contidas em manuais e instruções técnicas pertinentes aos serviços e equipamentos envolvidos;

1.3.10. De forma a causar, por dolo ou culpa, prejuízos ao patrimônio público, desperdício de materiais ou deterioração ou degradação de imóveis, equipamentos ou instalações prediais.

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 o **nexo causal** entre o resultado e a conduta ou omissão da Contratada. Deve estar claro o elo entre ação praticada ou que deveria ser praticada pelas equipes 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 enquadramento de falhas que não estejam descritas exatamente como abaixo por semelhança e aproximação. Quando uma falha for enquadrada por semelhança ou aproximação a Fiscalização deve indicar expressamente o item similar, o motivo técnico e a evidência (fotos, planilha, cálculos, etc).

DIRETRIZES GERAIS PARA CLASSIFICAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES	GRAU	PRAZO DE ADEQUAÇÃO
Inconformidade dos serviços	1	
Não observância no uso de uniforme e EPIs por equipes externas durante os serviços e presença nas instalações		
Descarte inadequado de material ou produto		
Utilização de material fora das exigências ABNT ou INMETRO, ou em desacordo com as recomendações do fabricante		
Aplicação de material ou serviço fora do projeto ou padrão da edificação, ou fora dos requisitos contidos em Ordem de Serviço ou instrução expressa		
Atraso de prazos sem repercussões graves (cronogramas ou rotinas)		
Desperdício de recursos ou materiais do Tribunal em pequena escala		
Indisponibilidade de equipamentos ou sistemas sem repercussões		
Risco para o serviço ou interrupção do serviço em um setor de uma edificação	2	
Atraso com repercussões em outros serviços ou com repercussões para o bom andamento do serviço público		
Interrupção de serviço da Contratada sem motivo ou por desabastecimento de insumos e equipamentos, quando seu fornecimento for de responsabilidade da Contratada		
Utilização/fornecimento de material ou produto fora da validade		
Falha em teste de gerador		
Indisponibilidade de equipamentos ou sistemas com prejuízo para o serviço público		
Desperdício de recursos ou materiais do Tribunal em média ou grande escala		
Depreciação de equipamentos ou imóveis		
Risco à segurança ou integridade das pessoas ou das instalações	3	
Atrasos superiores a 30 dias, mesmo sem repercussões		
Ocultação dolosa de vício em item fornecido ou em serviços executados que possam trazer riscos ou prejuízos		
Indisponibilidade de gerador em situações reais		
Indisponibilidade de um sistema predial completo em uma edificação (água, esgoto, energia)		
Interrupção do serviço em um setor da edificação (andar, galpão)		
Risco de interrupção ou interrupção da operação de uma edificação		
Perda de um equipamento ou sistema		
Degradação de uma edificação		

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.

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
INTERIOR	1	7 dias	10 dias	7 dias	não se aplica	15 dias
	2	5 dias	7 dias	5 dias	não se aplica	7 dias
	3	48 horas	7 dias	5 dias	não se aplica	7 dias

3.2.1. Os prazos em dias são contados em dias corridos. Os prazos em horas incluem apenas dias úteis.

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. Os materiais e serviços de manutenção sob demanda (item 23 e 37), quando o prazo não estiver explícito no Anexo I, terá prazo geral de garantia de 3 meses. Falhas e vícios no serviço que sejam identificadas dentro do prazo da garantia estão sujeitos a notificação de falhas normalmente. A notificação da falha estende o prazo de garantia do serviço para mais 3 meses a partir da conclusão da medida corretiva executada pela Contratada.

3.3. 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 Falhas 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 Falhas
2	Percentual de falha	0,22%	0,60%	0,90%	0,44%	1,20%	1,80%	=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 (sem mão de obra dedicada);

4.2.3. Faixa 3 – IUF acima de 7% até 10%: Desconto de 3% sobre a medição mensal (sem mão de obra dedicada);

4.2.4. Faixa 4 – IUF acima de 10%: Desconto de 10% sobre a medição mensal (sem mão de obra dedicada).