



**PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO**  
**SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E PROJETOS**

---

**ANEXO I-C**

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

1. Durante a vigência do contrato será utilizado instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto na IN 05/2017, para análise da qualidade do serviço de inspeção, manutenção e operação dos sistemas objeto do Contrato.
2. Durante os primeiros 3 (três) meses de contrato, a título de carência para que a Contratada efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços, o Fator de Qualidade (FQ) obtido não repercutirá no Valor da Fatura, permanecendo válido, entretanto, para os fins de prorrogação contratual. Nesses meses o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições.
3. Em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do Relatório de Manutenção Mensal pela Contratada, a Fiscalização apresentará um relatório de avaliação da qualidade dos serviços, em que constará o FQ obtido pela empresa no mês de referência.
4. A partir do recebimento do relatório, caso necessário, a Contratada poderá em até 3 (três) dias úteis apresentar justificativas para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação mínimo estabelecido, que será avaliado pelo Gestor do Contrato em até 2 (dois) dias úteis, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.
5. O preço a ser estabelecido em Contrato para a realização dos serviços refere-se à execução com a qualidade exigida. A execução que não atinja os níveis pretendidos resultará em pagamento com aplicação de fator multiplicador de redução mensal, que estabelecerá a proporcionalidade do serviço efetivamente realizado pela Contratada.
6. A aplicação do fator de qualidade visa assegurar à Contratante o recebimento dos serviços em consonância com as metas estabelecidas neste documento, e aplicar a dedução no pagamento à Contratada quando da ocorrência de falhas na execução.
7. A avaliação mensal se dará por meio dos indicadores descritos no Anexo I-C.
8. O Fator de Qualidade será calculado da seguinte maneira:
$$FQ = 100\% - IMR (\%)$$
9. O valor final corresponderá ao percentual do valor mensal do contrato que a Contratada fará jus ao recebimento:
$$\text{Valor da fatura} = \text{Valor do contrato} \times FQ$$
10. Para aferição da qualidade dos serviços prestados mensalmente serão avaliadas a manutenções preventivas realizadas:
  - a) Nos resfriadores de líquidos, bombas de água gelada, inversores de frequência e sistema supervisorio de automação (apenas Lote 1);



**PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO**  
**SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E PROJETOS**

---

- b) Nos equipamentos instalados em 04 pavimentos, escolhidos aleatoriamente pela Fiscalização.
11. A Contratante poderá proceder a rescisão ou não prorrogação do contrato caso o Fator de Qualidade dos serviços não atinja níveis mínimos de qualidade, de acordo com as seguintes condições:
- a) Fator de Qualidade inferior a 90% por 3 (três) meses seguidos;
  - b) Fator de Qualidade inferior a 80% por período igual ou superior a 3 (três) meses durante 12 meses de Contrato;
  - c) Fator de Qualidade igual ou inferior a 50% em um mês.

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

CONTRATADA:					Nº CONTRATO:		PROAD Nº:		MÊS DE REFERÊNCIA:			
Indicador	Critério Avaliado	Finalidade	Meta	Aferição	Periodicidade	Ocorrência	Critério de aferição	Quantidade de ocorrências/mês	Tolerância	Quantidade de ocorrências a considerar	Fator de redução por ocorrência	Fator de redução por indicador
01	Qualidade dos serviços de manutenção preditiva e preventiva.	Garantir a disponibilidade dos sistemas e a integridade dos equipamentos que compõem.	95% dos equipamentos vistoriados em conformidade com o PMOC.	Conforme previsto no IMR (item 15 do Memorial Descritivo).	Mensal	Não atendimento ao PMOC.	Número de equipamentos cuja manutenção não atendeu aos procedimentos estabelecidos no PMOC.		5% dos equipamentos vistoriados no mês de referência.		0,180%	0,000%
02	Efetividade das manutenções preventivas e preditivas realizadas.	Garantir a efetividade da manutenção preventiva e preditiva realizada e a disponibilidade do sistema.	Número de chamados de manutenção corretiva próximo a zero.	Análise do relatório mensal.	Mensal	Chamado para manutenção corretiva.	Número de chamados no mês.		8		0,250%	0,000%
03	Cumprimento dos prazos para início do atendimento dos chamados.	Garantir a disponibilidade e o funcionamento dos equipamentos.	Atendimento dos chamados dentro do prazo previsto no Termo de Referência.	Análise do relatório mensal.	Mensal	Não cumprimento do prazo de início do atendimento previsto no Termo de Referência - Nível Urgente.	Horas de atraso para início do atendimento, por chamado.		0		0,063%	0,000%
						Não cumprimento do prazo de início do atendimento previsto no Termo de Referência - Nível Alto.	Horas de atraso para início do atendimento, por chamado.		0		0,500%	0,000%
						Não cumprimento do prazo de início do atendimento previsto no Termo de Referência - Nível Normal.	Dias de atraso para início do atendimento, por chamado.		1 dia por chamado		0,250%	0,000%
04	Disponibilidade do sistema.	Garantir a disponibilidade e o funcionamento do sistema.	Atendimento dos chamados dentro do prazo previsto no Termo de Referência.	Análise do relatório mensal.	Mensal	Não cumprimento do prazo para atendimento previsto no Termo de Referência - Nível Urgente.	Diferença entre o tempo gasto no atendimento do chamado e o prazo estabelecido no TR, por chamado.		0		0,063%	0,000%
						Não cumprimento do prazo para atendimento previsto no Termo de Referência - Nível Alto.	Diferença entre o tempo gasto no atendimento do chamado e o prazo estabelecido no TR, por chamado.		0		0,500%	0,000%
						Não cumprimento do prazo para atendimento previsto no Termo de Referência - Nível Normal.	Diferença entre o tempo gasto no atendimento do chamado e o prazo estabelecido no TR, por chamado.		1 dia por chamado		0,250%	0,000%
05	Execução de serviços eventuais	Garantir a qualidade e efetividade dos serviços prestados.	Atendimento dos chamados dentro do prazo previsto na proposta apresentada.	Análise do relatório mensal.	Mensal	Não cumprimento do prazo de conclusão do atendimento definido no chamado.	Dias de atraso na execução, por chamado.		0		0,100%	0,00%
<b>Instrumento de Medição de Resultados - Fator de Redução Total</b>												<b>0,00%</b>