



EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA
DIRETORIA DE GESTÃO
GERÊNCIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE LOGÍSTICA

ANEXO A - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO-IMR

Brasília, 01 de setembro de 2021.

A aferição do resultado dos serviços prestados pela Contratada será realizada mensalmente e/ou por evento por meio dos indicadores abaixo, sendo que o pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas.

A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto abaixo:

INDICADOR Nº 1	
Realização da manutenção preventiva dentro da periodicidade especificada	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a manutenção preventiva seja realizada dentro das periodicidades especificadas neste Termo de Referência.
Meta a Cumprir	Nenhum atraso no mês.
Instrução de Medição	Constatação formal de dias de atraso.
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do contrato através de documentação comprobatória.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de dias de atraso.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 0 pontos 1 dia = 4 Pontos 2 dias = 8 pontos 3 dias = 12 pontos 4 dias = 16 pontos 5 dias = 20 pontos Mais que 5 dias = sanções previstas neste Termo de Referência.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da Contratada nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas.

INDICADOR Nº 2	
Tempo de resposta às solicitações para manutenção corretiva emergencial	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar a eficiência com que o prestador atende aos chamados dentro do prazo hábil.
Meta a Cumprir	Atender as solicitações de manutenção corretiva emergencial dentro do prazo de 8 (oito) horas a partir do registro da solicitação.
Instrução de Medição	Contagem de tempo após o início do atendimento.
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do contrato através dos canais de atendimento.
Periodicidade	Por evento.
Mecanismo de Cálculo	Cada 1 hora superior ao prazo de 8 (oito) horas estabelecido no Termo de Referência que dará origem à contratação, limitados a 24 (vinte e quatro) horas.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Até 8 horas para o atendimento = 0 pontos Entre 8 horas e 1 min até 9 horas = 5 pontos Entre 9 horas e 1 min até 10 horas = 10 pontos Entre 10 horas e 1 min até 11 horas = 15 pontos Entre 11 horas e 1 min até 12 horas = 20 pontos 12 horas ou mais de atraso = sanções previstas no Termo de Referência que dará origem à contratação.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da Contratada nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas.

INDICADOR Nº 3	
Disponibilidade dos canais de atendimento	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos canais de atendimento para registro de solicitação de atendimento.
Meta a Cumprir	Ter os canais disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia 7 (sete) dias por semana.
Instrução de Medição	Ligação telefônica ou aplicativo instalado no smartphone.
Forma de Acompanhamento	Registro das solicitações de atendimento.
Periodicidade	Por evento.
Mecanismo de Cálculo	1 (um) registro de ocorrência para cada fato constatado e notificado, podendo ocorrer vários registros na mesma data.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 0 pontos 1 ocorrência = 4 Pontos 2 ocorrência = 8 pontos 3 ocorrência = 12 pontos 4 ocorrência = 16 pontos 5 ocorrência = 20 pontos Mais que 5 dias = sanções previstas no Termo de Referência que dará origem à contratação.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da Contratada nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas.

INDICADOR Nº 4	
Falha no fornecimento de Imagens	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o fornecimento das imagens quando solicitadas.
Meta a Cumprir	Ter as imagens disponíveis quando solicitadas, respeitando um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da solicitação
Instrução de Medição	Registros das câmeras.
Forma de Acompanhamento	Análise dos registros das imagens.
Periodicidade	Por evento e por equipamento.
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de ausência de registro das imagens por equipamento.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.

Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 0 pontos 1 ocorrência = 12 Pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 20 pontos Se atingir mais que 3 ocorrências, serão aplicadas as sanções previstas neste Termo de Referência, devendo ainda a empresa realizar a troca do equipamento que apresentar as falhas.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da Contratada nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas.

INDICADOR Nº 5	
Falha no acionamento do alarme	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o fornecimento do alarme quando houver tentativa de invasão.
Meta a Cumprir	Ter o sistema de alarme acionada quando houver tentativa de invasão.
Instrução de Medição	Registros das câmeras.
Forma de Acompanhamento	Análise por parte do fiscal dos registros do alarme.
Periodicidade	Por evento.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de tentativa de invasão sem o acionamento do alarme.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 0 pontos 1 ocorrência = 12 Pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 20 pontos Se atingir mais que 3 ocorrências, serão aplicadas as sanções previstas neste Termo de Referência, devendo ainda a empresa realizar a troca do equipamento que apresentar as falhas.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da Contratada nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas.

INDICADOR Nº 6	
Falha em qualquer equipamento que compõe a solução integrada de segurança eletrônica (alarme, controle de acesso, temporizador de energia, câmeras, entre outros)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos.
Meta a Cumprir	Ter os equipamentos funcionando integralmente, 24 horas por dia, durante toda a semana, finais de semana e feriados.
Instrução de Medição	Contagem da quantidade de ocorrência de falha nos equipamentos.
Forma de Acompanhamento	Análise por parte do fiscal dos registros.
Periodicidade	Por evento.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrência de falha nos equipamentos.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 0 pontos 1 ocorrência = 12 Pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 20 pontos Se atingir mais que 3 ocorrências, serão aplicadas as sanções previstas neste Termo de Referência, devendo ainda a empresa realizar a troca do equipamento que apresentar as falhas.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da Contratada nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas.

INDICADOR Nº 7	
Falha no monitoramento pessoal/técnico em caso de ocorrências, disparos ou anormalidades verificadas	
Item	Descrição
Finalidade	Captar as imagens, registros biométricos e disparos, em caso de ocorrências ou anormalidades verificadas.
Meta a Cumprir	Fornecer as captações e registros das ocorrências, em até 5 (cinco) minutos, a partir das ocorrências, disparos ou anormalidades verificadas.
Instrução de Medição	Contagem da quantidade de ocorrência de atraso no envio ou não envio das captações e registros das ocorrências.
Forma de Acompanhamento	Análise por parte do fiscal dos registros.
Periodicidade	Por evento.
Mecanismo de Cálculo	Verificação do fornecimento das captações e registro das ocorrências, fora do prazo estabelecido na Meta. Verificação do não envio das captações e registro das ocorrências.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 0 pontos 1 ocorrência = 12 Pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 20 pontos Se atingir mais que 3 ocorrências, serão aplicadas as sanções previstas neste Termo de Referência, devendo ainda a empresa realizar a troca do equipamento que apresentar as falhas.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da Contratada nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas.

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador.

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade	Percentual de desconto na fatura mensal
De 61 a 100 pontos	Glosa de 20%
De 21 a 60 pontos	Glosa de 15%
De 11 a 20 pontos	Glosa de 10%
Até 10 pontos	Glosa de 5%
Valor devido por Nota Fiscal = [(Valor mensal previsto) x (percentual de desconto)]	



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.infraestrutura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4534721** e o código CRC **BA777B55**.



Referência: Processo nº 50840.100818/2020-60



SEI nº 4534721

Via W4 Sul, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate - Torre C 8º andar - Bairro Asa Sul
Brasília/DF, CEP 70308-200
Telefone: (61) 3426-3719 - www.epl.gov.br