**ANEXO IV**

**INDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

# A GESTÃO INTEGRADA DA INFRAESTRUTURA deverá ter como base os princípios da Gestão Integrada por Resultados, prestando o melhor serviço a fim de proporcionar uma melhoria contínua no ambiente físico e equipamentos da UFF.

# O modelo de gestão a ser implementado na UFF deve ser sistêmico no que tange à integração de todas as áreas necessárias ao seu pleno funcionamento, sendo responsável tanto pela infraestrutura e equipamentos quanto pelo seu funcionamento operacional.

# O modelo de gestão proposto pela empresa Contratada deverá, para fins de organização, dividir-se em 3 (três) grandes segmentos, conforme informado no item 3, porém todos os segmentos serão integrados e dependentes entre si para o pleno monitoramento e funcionamento de toda a UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE em tempo integral 24h por dia.

# Será de responsabilidade da Contratada coordenar e executar em tempo integral os serviços descritos para cada posto de trabalho e as rotinas de manutenção predial, conforme Encarte B deste Termo.

# Cada segmento de serviço terá sua rotina própria e definida de acordo com os requisitos e Acordos de Níveis de Serviço mínimos definidos neste Termo.

# O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) corresponde a cada uma das categorias abaixo, conforme o tipo e a dificuldade para a execução dos serviços de manutenção.

* 1. Grau de Manutenção:

|  |  |
| --- | --- |
| 1º GRAU | Manutenção preventiva, aplicada aos sistemas, no todo ou em parte, caracterizada por sua simplicidade. |
| 2º GRAU | Manutenção preventiva, aplicada aos sistemas, no todo ou em parte, caracterizada por sua maior complexidade tecnológica, envolvendo apenas os recursos disponíveis ou anteriormente previstos para sua execução.. |
| 3º GRAU | Manutenção corretiva aplicada aos sistemas, no todo ou em parte, de relativa simplicidade envolvendo apenas os recursos disponíveis ou anteriormente previstos para sua execução. |

* 1. Níveis de Situação Anormal:
     1. É a graduação de consequências que as falhas e defeitos poderão acarretar nos equipamentos ou nos sistemas.

|  |  |
| --- | --- |
| Nível I - Emergência | Ocorrência de defeito ou falha num equipamento, componente ou sistema que resulte na paralisação parcial ou total de atividades operacionais da UFF. |
| Nível II - Alerta | Ocorrência de defeito ou falha em equipamento, componente ou sistema que poderá acarretar uma situação de Nível I. |
| Nível III - Falha | Ocorrência de falha em equipamento, componente ou sistema, mas sem atingir as consequências do Nível II. |

* 1. Tempo de Atendimento:
     1. É o tempo ou período determinado para mobilização pela Contratada dos recursos necessários visando sanar um defeito ou falha. A medição do tempo de atendimento será a diferença entre o horário da abertura do chamado na CMA/SOMA e o horário de chegada de profissional de manutenção ao local da ocorrência.
     2. De acordo com os níveis de Situação Anormal o tempo de atendimento das equipes de manutenção corretiva deverá ser de:

|  |  |
| --- | --- |
| Nível I | Até 90 minutos |
| Nível II | Até 120 minutos |
| Nível III | Até 180 minutos |

# O relatório técnico mensal de atividades deverá ser entregue até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovado através de protocolo assinado pela Contratante. Caso o prazo não seja cumprido, a glosa a ser aplicada será de 5% sobre a fatura mensal.

* 1. O relatório técnico mensal de todos os serviços executados deverá estar devidamente assinado pelos profissionais envolvidos, contendo:
     1. Nome e função dos profissionais alocados para execução dos serviços no mês de referência do relatório;
     2. Descrição dos serviços preventivos e corretivos executados no mês, bem como falhas de testes, incluindo a data, o horário e o local dos mesmos;
     3. Relação de peças, componentes e materiais substituídos por defeito/desgaste ou utilizadas em ampliações/modificações;
     4. Relação de serviços em andamento com estimativa de prazo de conclusão, e a executar com estimativa de prazo de início;
     5. Leitura dos instrumentos de medida antes e depois dos serviços;
     6. Análise dos testes;
     7. Resumo das anormalidades e dos fatos ocorridos no período, incluindo a falta de energia e picos de consumo de energia;
     8. Relação de pendências, razões de sua existência e quais destas dependem de solução do Contratante;
     9. Acidentes de trabalho porventura ocorridos e suas causas;
     10. Estudos e levantamentos realizados;
     11. Informações sobre a situação dos sistemas e equipamentos, indicando deficiências;
     12. Sugestões de modificações nas instalações, objetivando otimizar os sistemas e economizar energia;
     13. Dados relevantes registrados no Livro de Ocorrências;

# Todas as rotinas e Instrumento de Medição de Resultados (IMR) possuem elementos e princípios oriundos do conceito de Gestão Integrada, tais como: celeridade, atenção e integralidade do atendimento ao cliente paciente, usuário e colaborador, buscando humanização do atendimento e otimização da força de trabalho com padronização dos serviços.

# Todas as recomendações de conformidade e readequação das rotinas executadas pela Contratada serão informadas por está à Contratante, que deverá colaborar no que couber com relação ao cumprimento destas, sobretudo quando se tratar de funcionários ou servidores que não pertençam ao quadro de pessoal da Contratada.

# A Contratada deverá utilizar canais de comunicação e, a critério a ser definido junto à Contratante, promover treinamentos e palestras através de equipes interdisciplinares que atuarão junto aos servidores e empregados públicos da UFF, a fim de conscientizar a todos dos novos parâmetros e políticas de gestão integrada de manutenção.

# Deverão ser considerados como serviços a serem executadas todas as rotinas, informações e recomendações contidas nos Boletins Técnicos, Catálogos, Manuais de Operação e de Manutenção dos fabricantes dos equipamentos em questão.

# Nos finais de semana, feriados e após o expediente normal de serviços, os plantonistas deverão estar equipados com rádios de comunicação, podendo assim ser acionados em qualquer emergência.

* 1. Caberá à Contratada manter uma equipe de plantão (no mínimo o bombeiro hidráulico e o eletricista) para garantir a disponibilidade de atendimento rápido em caso de necessidade de execução de manutenção corretiva.

# A Contratada deverá fornecer o livro de registros de manutenção e submeter o modelo que pretende utilizar para análise da Fiscalização do Contrato até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato.

* 1. O Livro de Registro deve ter suas páginas numeradas na forma de um Livro Ata.
  2. Deverão ser registradas no Livro as seguintes informações: data e período da solicitação, solicitante, equipamento/instalação envolvida, tipo de ação realizada e descrição e quantitativo das peças e materiais substituídos/utilizados.
  3. Todos os relatos no livro deverão exibir a identificação e a assinatura do responsável pelas informações apresentadas.
  4. Caso não haja ocorrência no dia, deverá ser anotada a data e a expressão “sem ocorrências”.
  5. O Livro deverá ser assinado mensalmente pelos engenheiros responsáveis técnicos pelo Contrato, anotada a expressão “fechamento do mês”.
  6. O volume em aberto bem como o volume encerrado deverão permanecer sempre na CMA/SOMA para consulta ou arquivamento.
  7. Se previamente aprovado pela Fiscalização, a Contratada poderá adotar meio eletrônico alternativo para registro, desde que esse seja tecnicamente compatível.

# A remuneração dos serviços prestados na Gestão Integrada da Infraestrutura deverá ser constituída por remuneração fixa sendo, no entanto, permitido à Contratante descontar em até 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato. O percentual do desconto será mensurado de acordo com os critérios abaixo descritos:

* 1. Tempo de atendimento de Ordens de Serviço Corretivas:

**AOSC (%) = QTosa / QTos**

Sendo que:

Se AOSC (%) < 95%, o VTD (%) = 5%

Se AOSC (%) > 95%, o VTD (%) = 0%

Onde,

AOSC (%) = Percentual Inicial de Ordens de Serviço Corretivas atendidas;

QTos = Quantidade de Ordens de Serviço Corretivas solicitadas;

QTosa = Quantidade de Ordens de Serviço Corretivas atendidas;

VTD = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

**Obs.: consideram-se OS’s atendidas todas aquelas que forem finalizadas dentro dos prazos estipulados.**

* 1. Manutenção preventiva:

**MPE (%) = QTmpe / QTmpp**

Sendo que:

se MPE (%) < 95%, o VTD (%) = 5%

se MPE (%) > 95%, o VTD (%) = 0%

Onde,

MPE (%) = Percentual Inicial de Ordens de Serviço Preventivas executadas;

QTmpe = Quantidade de Ordens de Serviço Preventivas executadas;

QTmpp = Quantidade de Ordens de Serviço Preventivas programadas;

VTD = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

Niterói, 20 de janeiro de 2022.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Assinatura]