

ANEXO VII – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 14584/2018

PROCESSO Nº 23440.00XXXX.2018-XX

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato XX/2018 firmado a partir do Edital 14584/2018 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por chamado, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 40 Pontos 1 ocorrência = 20 Pontos 2 ou mais ocorrências = 0 Pontos

Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter comprometimento quanto ao cumprimento da legislação vigente quanto a proteção e segurança do colaborador durante a execução dos serviços contratados.

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE, INCLUSIVE CHAMADO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as solicitações do fiscal de contrato e atendimento dos prazos para as manutenções corretivas e preventivas.
Meta a cumprir	Atendimento do prazo estabelecido pelo fiscal de contrato e/ou no Termo de Referência
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 20 Pontos 1 resposta com atraso = 18 Pontos 2 respostas com atraso = 14 Pontos 3 respostas com atraso = 10 Pontos 4 respostas com atraso = 06 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
INDICADOR 3 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO/MATERIAIS COM QUALIDADE/QUANTIDADE INFERIOR AO CONTRATADO.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato(gás refrigerante, mangueiras, esponjoso e etc), inclusive materiais, ferramentas e equipamentos de propriedade da empresa necessários a perfeita execução dos serviços.

Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (evento/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 40 Pontos 1 ocorrência = 20 Pontos 2 ocorrência = 10 Pontos 3 ocorrência = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter comprometimento da contratada para o emprego de materiais adequados para evitar paradas para manutenção que poderiam ser evitadas.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

3.1.1. 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, conforme fórmula abaixo:

$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"}$

3.2. 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 da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.3 A avaliação abaixo de 50 pontos, por três vezes, ensejará a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	40	
	1 ocorrência	20	
	2 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	20	
	1 resposta com atraso	14	
	2 respostas com atraso	10	
	3 respostas com atraso	06	
	4 respostas com atraso	0	
3 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem atrasos	40	
	1 resposta com atraso	20	
	2 respostas com atraso	10	
	3 respostas com atraso	0	
Pontuação Total do Serviço			