

ANEXO VI – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Processo:

1. Introdução

- 1.1. Fica estabelecido o Instrumento de Medição de Serviço - IMR, conforme exigência da Instrução Normativa nº 05/2017, que tem o objeto de medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 1.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago pelos serviços prestados;
 - 1.2.1. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada pagamento.
- 1.3. As situações abrangidas neste IMR se referem à qualidade dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, com o objetivo da preservação da vida útil, sem perda de características, integridade física, rendimento e ponto ótimo de operação dos equipamentos,

2. Dos Procedimentos

- 2.1. O gestor/fiscal técnico do contrato acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA
 - 2.1.1. Serão considerados para subsidiar o gestor/fiscal técnico do contrato os relatos encaminhados por funcionários, colaboradores e demais usuários das dependências do IFSP, através de e-mail.
- 2.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o fiscal do contrato notificará a CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos
- 2.3. A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.
- 2.4. Constatando a irregularidade passível de notificação por escrito, o fiscal do contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido e encaminhará ao setor responsável para as providências necessárias.
- 2.5. O termo de notificação será imediatamente apresentado à CONTRATADA, garantida a ampla defesa e o contraditório.
 - 2.5.1. Havendo divergências, deverá a CONTRATADA registrar a sua versão dos fatos.
- 2.6. No ato da apresentação da fatura, para ateste e pagamento, o fiscal do contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação do serviço, se houver algum valor descontado.
- 2.7. A CONTRATADA emitirá nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base neste IMR.
- 2.8. O fiscal do contrato juntará à fatura os termos de notificação produzidos no período para cada pagamento.

3. Do Sistema de Pontuação

- 3.1. O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência;

- 3.2. As pontuações definidas, para ajuste de pagamento, não isentarão a CONTRATADA das sanções previstas no Termo de Referência;
- 3.3. A pontuação será apurada considerando 3 níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível, uma pontuação, a depender do impacto da ocorrência, conforme tabela abaixo:

Tabela 1	
Classificação	Pontuação
Baixo Impacto	1
Médio Impacto	2
Alto Impacto	3

4. Indicadores

INDICADOR 1: Chamado Manutenção Preventiva	
Item	Descrição
Finalidade	Medir a efetividade no atendimento das manutenções preventivas
Meta a cumprir	Atraso de até 1 dia no prazo para início das manutenções preventivas
Instrumento de Medição	Ordem de Serviço (OS)
Periodicidade	A cada OS
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Pontuação a ser aplicada	Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
Faixas de Ajuste no Pagamento	Ver item 2.2

INDICADOR 2: Chamado Manutenção Corretiva	
ITEM	Descrição
Finalidade	Medir a efetividade no atendimento das manutenções corretivas
Meta a cumprir	Atraso de até 1 dia no prazo para início das manutenções corretivas
Instrumento de Medição	Ordem de Serviço (OS)
Periodicidade	A cada OS
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Pontuação a ser aplicada	Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
Faixas de Ajuste no Pagamento	Ver item 2.2
INDICADOR 3: Reincidência Manutenção Corretiva realizada recentemente	
ITEM	Descrição
Finalidade	Medir a efetividade de reincidência nas manutenções corretivas efetuadas
Meta a cumprir	Sem ocorrências
Instrumento de Medição	Ordem de Serviço (OS)
Periodicidade	A cada OS
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Pontuação a ser aplicada	Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Faixas de Ajuste no Pagamento	Ver item 2.2	
INDICADOR 4: Falta de materiais		
ITEM	Descrição	
Finalidade	Medir a capacidade da empresa em fornecer os materiais necessários aos serviços	
Meta a cumprir	Realizar os serviços dentro dos prazos fixados	
Instrumento de Medição	Ordem de Serviço (OS)	
Periodicidade	A cada OS	
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência	
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço	
Pontuação a ser aplicada	Conforme item III - CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Ver item 2.2	
(II) FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO		
<p>1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.</p> <p>2. 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 a seguinte fórmula: Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5".</p> <p>3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:</p>		
Valor Mensal do Contrato	Pontuação	0
Faixas de Pontuação	Pagamento Devido	Fator de Ajuste
Até 03 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 04 a 06 pontos	90% do valor previsto	0,90

De 07 a 10 pontos	80% do valor previsto	0,80	
Acima de 10 pontos	70% do valor previsto	0,70	
Valor devido a fatura mensal = (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço).		R\$ 0,00	
Em caso de reincidência de pontuação (0) zero em qualquer indicativo: multa de 0,3% sobre o total da Nota Fiscal mensal + faixa de ajuste pertinente.			
A avaliação acima de 12 pontos por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.			
(III) CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS			
Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1) Chamado Manutenção Preventiva.	Até 01 dia de atraso	0	
	02 dias de atraso	1	
	03 dias de atraso	2	
	Acima de 03 dias de atraso	3	
2) Chamado Manutenção Corretiva	Até 01 hora de atraso	0	
	02 horas de atraso	1	
	03 horas de atraso	2	
	Acima de 03 horas de atraso	3	
3) Reincidência Manutenção Corretiva realizada recentemente	Sem ocorrências	0	
	01 ocorrência	1	
	02 ocorrências	2	
	Acima de 02 ocorrências	3	



**INSTITUTO
FEDERAL**
Rio de Janeiro

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

DIRETORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

4)Falta de Materiais	Não realização da manutenção por falta de materiais	3	
Pontuação Total do Serviço			
(IV) IMPACTO DAS FALHAS AVALIADAS			
IMPACTO	PONTUAÇÃO		
BAIXO IMPACTO	1		
MÉDIO IMPACTO	2		
ALTO IMPACTO	3		