

ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO:

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação de 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 xxxxx firmado a partir do Edital xxxx 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 cinco indicadores de qualidade:

2.1.1 usos de uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários, 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:

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

2.4. 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.

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

INDICADOR	
Nº 01 - Interrupção do serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar a suspensão ou interrupção, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.
Meta a cumprir	Menos de duas horas de suspensão ou interrupção do serviço por mês.
Instrumento de medição	Planilha elaborada pelo fiscal do contrato que contabilize os minutos de atraso e de saídas antecipadas.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculo	Cada hora de atraso que supere o teto de duas horas corresponderá a um valor "X" da ocorrência.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos
	1 hora com atraso = 8 Pontos

	2 horas com atraso = 6 Pontos
	3 horas com atraso = 4 Pontos
	4 horas com atraso = 2 Ponto
	5 horas ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador e 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	
Nº 02 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	
Item	Descrição
Finalidade	Atenuar/Diminuir ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Início de vigência	A partir da prestação do serviço
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1o, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 Pontos
	Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1o da CLT.

INDICADOR	
Nº 03 – Falta de Materiais previstos em contrato	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato, e
	Evitar o atraso ou a não entrega dos materiais.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Controle de fornecimento de materiais pela contratada/ Constatação formal de ocorrências.
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Pessoal, conferência pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento / Constatação
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos
	Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR	
Nº 04 – Uso de EPI's e Uniformes	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às 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 pelo fiscal do contrato.
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Pessoal, conferência pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento / Constatação diária
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos
	1 ocorrência = 8 Pontos
	2 ocorrências = 6 Pontos
	3 ocorrências = 4 Pontos
	4 ocorrências = 2 Ponto
	5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR	
Nº 05 – Qualidade dos Serviços Prestados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Satisfação dos serviços
Instrumento de medição	Avaliação dos serviços prestados.
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Mensal de pesquisa de satisfação.
Periodicidade	Por evento / Constatação diária
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 pontos, conforme resultados da pesquisa
	Ótimo = 25 Pontos
	Bom = 15 Pontos
	Regular = 10 Pontos
	Insatisfatório =0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

Planilha de avaliação da qualidade da prestação de serviços continuados de manutenção predial preventiva e corretiva dos sistemas elétricos, hidráulicos, dos equipamentos e das instalações, que compreenderá o fornecimento dos postos de serviço a seguir:

Legenda do Grau de Satisfação:

O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder

Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
01 - Engenheiro Civil	- Elaborar os planos de trabalho, com base nas normas técnicas de engenharia e nas especificações de materiais de fabricantes da construção civil, visando o melhor desempenho dos serviços de manutenção, reformas e conservação dos sistemas prediais; - Acompanhar e orientar as operações à medida que avançam os serviços, para assegurar o cumprimento dos cronogramas, padrões de qualidade e segurança recomendadas; - Diligenciar para que as anomalias verificadas na manutenção preditiva sejam corrigidas imediatamente; - Avaliar constantemente a atuação dos profissionais do quadro, bem como substituindo aqueles que não mostrarem interesse e conhecimentos mínimos necessários; - Elaborar relatórios periódicos sobre as condições dos equipamentos e instalações prediais, com sugestões para melhoramento no desempenho do custo/benefício; - Informar imediatamente ao quadro técnico da ABIN toda e qualquer anormalidade que possa por em risco a integridade física das instalações e das pessoas; - Supervisionar ou executar desenhos e projetos técnicos (hidráulicos e sanitários prediais) Desempenhar outras atividades inerentes à função	
02 - Engenheiro Eletricista	- Desempenhar atividades referentes à geração, transmissão, distribuição e utilização da energia elétrica, equipamentos, materiais e máquinas elétricas, sistemas de medição e controle elétricos e seus afins e correlatos; - Desempenhar atividades referentes às matérias elétricos e eletrônicos, equipamentos eletrônicos em geral, sistema de medição e controle elétrico e eletrônico; - Elaborar relatórios periódicos sobre as condições dos equipamentos e instalações elétricas, com sugestões para melhorar o desempenho e aperfeiçoar o custo/benefício; - Elaborar orçamentos; - Conduzir equipe de instalação, montagem, operação, reparo ou manutenção; - Supervisionar ou executar desenho e projetos técnicos de elétrica; Desempenhar outras atividades inerentes à função	
03 – Arquiteto	- Elaboração de leiautes e projetos de arquitetura e interiores , para as áreas pertinentes à ABIN , incluindo escritórios, copas e banheiros, garagem, estacionamentos, além de detalhamentos de interiores e de mobiliário, conforme necessidade - Elaboração de projetos luminotécnicos dos ambientes de trabalho para sua compatibilidade com os leiautes e projetos de arquitetura elaborados; - Análise crítica e construtiva de projetos distintos – relativos à manutenção predial e à modelagem e funcionamento dos	

	espaços, sejam eles projetos de engenharia, projetos de elétrica e/ou demais instalações, projetos de paisagismo, projetos de sinalização e/ou programação visual, além de projetos de instalação de equipamentos diversos – que venham a ser elaborados por equipes externas contratadas pela ABIN, ou por equipes internas que operem em setores separados; • Análise de planilhas orçamentárias e cronogramas de atividades relacionadas ao andamento de obras prediais; • Análise de orçamentos a fim de aprovar ou reprovar a execução de trabalhos; • Medições de obra, levantamentos quantitativos dos materiais a utilizar e/ou utilizados em obras e serviços, para planejamento de atividades e avaliação de notas fiscais emitidas; • Gerenciamento de projetos e coordenação das atividades relacionadas à execução de projetos; • Elaboração de planejamentos para atividades a executar, sejam elas de projeto ou de execução de obras e serviços; • Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
04 – Projetista	• Exercer atividade de desenhista para projetos técnicos como plantas, projetos complementares, catálogos, croquis e desenhos artísticos de arquitetura com auxílio de software Auto CAD e Revit (Autodesk) com supervisão do engenheiro ou arquiteto; • Participar da elaboração de recursos visuais; • Acompanhar e orientar na impressão de materiais de divulgação; • Executar desenhos a partir de informações específicas ou esboço do engenheiro ou arquiteto, demonstrando características técnicas; • Fazer edições de obra, levantamentos quantitativos das dependências da ABIN para cadastramento; • Manter sempre atualizado todos os projetos de leiautes da ABIN, tanto projetos arquitetônicos quanto de instalações; • Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
05 - Técnico em Edificações	• Assistência e execução de instalação, montagem e reparos, seja de novos remanejamentos de leiautes, seja de trabalhos técnicos a serem feitos no âmbito deste Contrato; • Auxiliar na fiscalização, acompanhamento de projetos de obras civis; • Executar levantamentos físicos, envolvendo características, especificações de materiais, preços e recursos em geral; • Elaborar sob orientação, anteprojetos, projetos e orçamentação de obras civis; • Efetuar esboços e desenhos técnicos; • Auxiliar na elaboração de relatórios, controle de dados/informações técnicas e informativo de andamento de obras; • Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
06 - Encarregado Geral	• Distribuir e acompanhar serviços técnicos em geral, baseando-se nos planos de trabalho e nas especificações de materiais e equipamentos dos fabricantes; • Organizar e supervisionar as atividades de manutenção, distribuindo, coordenando e acompanhando as tarefas dos	

	trabalhadores, para assegurar o desenvolvimento regular e eficiente dos serviços; • Orientar os trabalhadores, efetuando reuniões, ministrando eventuais treinamentos ou empregando outros meios de informações, para assegurar o cumprimento de normas e instruções de segurança ou de outra natureza estabelecida pela ABIN e o incentivo ao trabalho; • Requisitar ferramentas, equipamentos, materiais e peças de reposição para atender às necessidades de trabalho; • Registrar diariamente os serviços solicitados e executados, bem como a relação de materiais utilizados em cada serviço; • Informar imediatamente à ABIN sobre quaisquer irregularidades porventura constatadas e possíveis consequências; • Interpretar desenhos e diagramas; • Encarregar-se do controle de frequência e assiduidade da equipe de manutenção; • Encarregar-se do recebimento de materiais, ferramentas e insumos necessários à prestação dos serviços. • Encarregar-se pela conduta e de sua equipe, zelando pela apresentação pessoal e comportamento. • Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
07 - Encarregado de turma	• Encarregar-se da redistribuição dos serviços de eletricidade às equipes de eletricitas, meios-oficiais e seus ajudantes; • Acompanhar a execução dos serviços, conforme projetos e especificações autorizadas; • Interpretar desenhos e diagramas; • Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
08 - Bombeiro Hidráulico	• Executar a manutenção preventiva e corretiva, substituindo ou reparando peças e materiais danificados; • Controlar o sistema de abastecimento de água potável dos prédios, verificando funcionamento de bombas de recalque e boias, com a finalidade de evitar falta de água ou transbordamentos; • Verificar o correto funcionamento do sistema de águas pluviais e esgoto, desobstruindo pias e lavatórios, mictórios, ralos, vasos, pontos de visita, caixas de gordura e toda a rede, bem como o funcionamento das bombas de recalque; • Testar as tubulações, utilizando ar comprimido ou água sob pressão, para assegurar a vedação de todo o sistema; • Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
09 - Marceneiro	• Fazer reparos variados em móveis, portas, divisórias, etc; • Montagem e desmontagem de moveis; • Montagem e desmontagem de divisórias e todos os seus acessórios; • Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
10 - Pedreiro	• Execução de serviços de recomposição e construção de elementos de vedação com argamassas e alvenarias; • Aplicação de revestimentos em paredes, pisos, azulejos, pedras, vinílicos e melanímicos; • Instalação de bancadas, divisórias e outros elementos em banheiros, copas, etc; • Chumbamento de peças e tubulações internas;	
11 - Pintor	• Execução de lixamento, emassamento e pintura em geral;	

	• Reparos em pinturas metálicas, madeira, concreto, etc; • Demarcações de pintura em vagas de garagem e estacionamentos; • Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
12 - Serralheiro	• Confeção, reparo, soldagem e instalação de elementos diversos em chapas de metal como aço, ferro galvanizado, alumínio, latão, etc; • Recorte, modelagem, soldagem e acabamento de barras perfiladas de metais para confecção de esquadrias, portas, grades, etc; • Conhecimento em materiais diversos de alumínio, peças metálicas e tubos em geral; • Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
13 - Técnico Eletricista	• Executar a manutenção preventiva e corretiva, substituindo ou reparando peças e materiais danificados; • Instalar quadros de distribuição, condutores elétricos, tomadas, interruptores, luminárias e equipamentos; • Testar circuitos da instalação, utilizando aparelhos de medição elétricos e eletrônicos, para detectar falhas e anomalias; • Dar manutenção e operar sistemas do nobreak e rede estabilizada; • Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
14 - Auxiliar Técnico Eletricista	• Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
15 - Técnico em Refrigeração	• Executar a manutenção preventiva e corretiva, substituindo ou reparando peças e materiais danificados; • Dar manutenção e operar sistemas de ar-condicionado de parede e splits. • Desempenhar outras atividades inerentes à função;	
16 - Servente (Ajudante)	• Auxiliar os Profissionais da equipe, na realização de suas atividades; • Realizar a limpeza do local onde foram realizados os serviços objeto do contrato; • Realizar a remoção dos entulhos do local onde foram realizados os serviços objeto do contrato; • Executar tarefas manuais simples que exijam esforço físico; • Executar outras atividades inerentes à função.	
17 - Técnico em Capotaria	• Realizar serviços na área de manutenção predial geral, tais como retirada, reposição, conserto de persianas, cortinas e painéis. • Realizar serviços de costura (remendo e conserto) de estofados, almofadas, e qualquer outro artigo de natureza semelhante. • Executar outras atividades inerentes à função.	
18 - Técnico em Vidraceiro/Chaveiro	• Regulagem de molas hidráulicas de piso (portas de vidro temperado) ou aéreas; • Realizar serviços de vidraçaria em esquadrias em geral; • Realizar serviços de remoção, instalação e conserto de fechaduras;	

	Realizar serviços de confecção de chaves, trancas e segredos em geral.	
19 - Funcionários e Execução do serviço	Uniformes/Cracha; EPI's (Luvas, etc) Equipamentos utilizados; Qualidade dos Materiais disponibilizados pela empresa, etc.	
A – Numero de quesitos pontuados, por grau de satisfação		O B R I
B – Pontuação Total (**)		
(**) Somatório dos índices de avaliação para os graus e satisfação, dividido pelo por 4 (quesitos aliados)		

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, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.
------------------------------	--

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 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	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)]
-------------------------------------	---

A avaliação abaixo de 40 pontos por 3 (três) vezes ensejará a rescisão do contrato.

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Interrupção dos Serviços	Sem ocorrências	10	
	1 hora com atraso	8	
	2 horas com atraso	6	
	3 horas com atraso	4	
	4 horas com atraso	2	
	5 horas ou mais com atraso	0	
2 – Atraso no pagamento	Sem ocorrências	35	
de salários e outros benefícios	Uma ou mais ocorrências	0	
3 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
Pontuação Total do Serviço			