

APÊNDICE “B” INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

INDICADOR	
Qualidade dos serviços prestados	
Finalidade	Garantir um atendimento efetivo às demandas de manutenção preventiva e corretiva nos veículos a cargo do Pq R Mnt/5.
Metas a cumprir	Por demanda do serviço.
Instrumento de medição	A execução dos serviços será avaliada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração, entre outros, nos aspectos constantes nos itens subsequentes: - Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada; - Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigida; - A qualidade de materiais utilizados; - A adequação dos serviços prestados aos prazos de execução estabelecidos; - O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato.
Forma de acompanhamento	Monitorar e fiscalizar os prazos pactuados para a execução de serviços preventivos e corretivos nos veículos, previstos no manual do condutor fornecido pelo fabricante e outras diretrizes de manutenção incorporadas a este Termo de Referência.
Periodicidade	Por contatatação.
Mecanismo de cálculo	Cada atividade e irregularidade serão verificadas e valoradas individualmente, sendo atribuído determinado grau correspondente, respectivamente, à qualidade do serviço prestado e às penalidades para as infrações cometidas.
Início da vigência	Data do recebimento da Nota de Empenho pela Contratada.

FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO			
Muito Bom	Bom	Regular	Péssimo
5 Pontos	3 Pontos	2 Pontos	0 Pontos
Módulos	Itens Avaliados		
A	Limpeza	A1 - Limpeza interna e externa do veículo	
	Produtos	A2 - Produtos utilizados	
	Técnicas	A3 - Técnicas desenvolvidas	
B	Qualidades dos profissionais	B1 - Uniformidade da equipe	
C	Prazos	C1 - Cumprimento dos prazos	
D	Inspeção dos serviços	D1 - Avaliação da estrutura da Oficina	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	
MÓDULO – A	
A1 - LIMPEZA INTERNA E EXTERNA DO VEÍCULO	Pontos
O veículo encontram-se limpo, aspirado, higienizado, pronto para o uso.	5
O veículos encontra-se limpo, aspirado, higienizado internamente, porém necessitando de lavagem da pintura externa.	3
O veículo encontra-se limpo externamente, necessitando de ser aspirado e higienizado internamente.	2

O veículo encontra-se sujo externamente, necessitando de ser aspirado e higienizado internamente.	0
A2 - PRODUTOS UTILIZADOS	Pontos
Todos os produtos estão sendo aplicados segundo as especificações do fabricante de cada marca de veículos: peças em geral, óleo lubrificante, fluidos, dentre outros.	5
A maioria dos produtos está sendo aplicado segundo as especificações do fabricante de cada marca de veículos: peças em geral, óleo lubrificante, fluidos, dentre outros.	3
Todos os produtos estão sendo aplicados segundo as especificações do fabricante de cada marca de veículos: peças em geral, entretanto, o óleo lubrificante, fluidos, dentre outros, não estão dentro das especificações do fabricante.	2
Os produtos não estão sendo aplicados segundo as especificações do fabricante de cada marca de veículos.	0

A3 - TÉCNICAS DESENVOLVIDAS	Pontos
A técnica está correta, segundo as recomendações estabelecidas no manual do fabricante, e os serviços estão sendo prestados a contento.	5
A técnica está parcialmente correta, porém, os serviços estão sendo prestados a contento.	3
Existem alguns erros graves na realização da técnica e os serviços estão sendo prejudicados.	2
A técnica está incorreta e os serviços não estão sendo prestados a contento.	0

MÓDULO – B	
B1 – UNIFORMIDADE DA EQUIPE	Pontos
Os serviços são executados por funcionários capacitados, em quantidades suficientes para atender a demanda.	5
Os serviços são executados por funcionários capacitados, porém, em quantidades insuficientes para atender a demanda.	3
Os serviços são executados por funcionários com capacitação precária, em quantidades insuficientes para atender a demanda.	2
Os serviços são executados por funcionários incapacitados, em quantidades insuficientes para atender a demanda e ocorrem atrasos que prejudicam as atividades de cunho administrativo deste Órgão.	0

MÓDULO – C	
C1 – CUMPRIMENTO DOS PRAZOS	Pontos
A manutenção dos veículos tem ocorrido dentro dos parâmetros e a rotina preconizada, de acordo com a ocorrência.	5
A manutenção dos veículos tem ocorrido dentro dos parâmetros e a rotina preconizada, sendo verificado, eventualmente, a ocorrência de atrasos.	3
A manutenção dos veículos tem ocorrido parcialmente de acordo com o estabelecido.	2
A manutenção dos veículos não tem ocorrido de acordo com o estabelecido.	0

MÓDULO - D	
D1 – AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA DA OFICINA	Pontos
Estrutura adequada, ferramental completo, serviço de qualidade, funcionários capacitados em mecânica geral, eletricidade, injeção eletrônica, pintura, lanternagem e funilaria de autos, dentre outras.	5
Estrutura adequada, necessitando de limpeza, ferramental completo, serviço de qualidade, funcionários capacitados em mecânica geral, eletricidade, injeção eletrônica, pintura, lanternagem e funilaria de autos, dentre outras.	3
Estrutura adequada, necessitando de limpeza, ferramental incompleto, funcionários capacitados em mecânica geral, eletricidade, injeção eletrônica, pintura, lanternagem e funilaria de autos, dentre outras.	2
Estrutura inadequada, mas com presença de sujeira, ferramental incompleto, funcionários necessitando de treinamento e capacitação em mecânica geral, eletricidade, injeção eletrônica, pintura, lanternagem e funilaria de autos, dentre outras.	0

Cálculo da avaliação:

CÁLCULO PARA OBTENÇÃO DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO		
Total de pontos dos módulos	Peso da avaliação	Pontuação máxima obtida
A (15)	2,5	37,5
B (5)	2,5	12,5
C (5)	2,0	10,0
D (5)	3,0	15,0
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		75,0

Tabela de glosas pelos níveis de serviços alcançados:

Pontuação atingida	Percentual Pago	Pontuação atingida	Percentual Pago	Pontuação atingida	Percentual Pago
Entre 75 a 72	100%	71	99,4%	70	98,6%
69	97,2%	68	95,8%	67	94,4%
66	93,0%	65	91,5%	64	90,1%
63	88,7%	62	87,3%	61	85,9%
60	84,5%	59	83,1%	58	81,7%
57	80,3%	56	78,9%	55	77,5%
54	76,1%	53	74,6%	52	73,2%
51	71,8%	50	70,4%	49	69,0%
48	67,6%	47	66,2%	46	64,8%
45	63,4%	44	62,0%	43	60,6%
42	59,2%	41	57,7%	40	56,3%
39	54,9%	38	53,5%	37	52,1%
36	50,7%	35	49,3%	-	-
< 35	Inexecução parcial da avença				