



**ANEXO IV do Termo de Referência
Instrumento de Medição de Resultado (IMR)**

1. DO OBJETO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas para a contratação dos serviços continuados de Assistência Técnica compreendendo manutenções preventivas e corretivas do elevador de passageiros instalado na Agência da Receita Federal do Brasil em Sobral - CE, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste termo de referência e respectivos anexos.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade: uso de EPI's, qualidade e quantidade dos materiais e equipamentos utilizados e qualidade dos serviços executados;
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste **IMR**;
- 2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços;
- 2.4. 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 prestado com a qualidade contratada;
- 2.5. As tabelas seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

Nº 1 – Uso de EPI's	
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas ao fornecimento e uso de EPI's.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê da fiscalização técnica/setorial.



Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial.
Periodicidade	A cada visita técnica/chamado, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de cálculo	O uso de EPI's será observado, sendo que o n° de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme ou EPI por visita/chamado.
Início da vigência	A partir da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 3 ocorrência = 20 pontos; 4 a 6 ocorrências = 15 pontos; 7 a 9 ocorrências = 10 pontos; 10 a 12 ocorrências = 5 pontos; 13 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	A partir de 13 ocorrências, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no termo de referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade.

N° 02 – Qualidade e quantidade dos materiais e equipamentos empregados nos serviços	
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas à utilização dos materiais e equipamentos na quantidade e qualidade especificadas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê da fiscalização técnica/setorial.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial.
Periodicidade	A cada visita técnica/chamado, com aferição mensal do resultado.



Mecanismo de cálculo	Material ou equipamento utilizado em desacordo, seja pela quantidade ou qualidade ou ainda, não utilizado.
Início da vigência	A partir da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 3 ocorrência = 30 pontos; 4 a 6 ocorrências = 15 pontos; 7 a 9 ocorrências = 10 pontos; 10 a 12 ocorrências = 5 pontos; 13 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	A partir de 13 ocorrências, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no termo de referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade.

Nº 3 - Qualidade dos serviços prestados (prazos e qualidade)	
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Atendimento total das fases constantes no Cronograma físico-financeiro com a qualidade especificada.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização técnica/setorial.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pela fiscalização técnica/setorial do contrato e pelos usuários.
Periodicidade	A cada visita técnica/chamado, com aferição mensal do resultado, de acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
Início da vigência	A partir da prestação do serviço.



Faixas de Ajuste no pagamento	Qualidade máxima = 50 Pontos.
Sanções	Se a contratada não obtiver ao menos 25 pontos, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no termo de referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade.
Observações	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS								
Órgão/Unidade:								
Número do Contrato:								
Fiscal Técnico/Setorial:								
Contratada:			Mês de referência:					
Legenda do grau de satisfação: 5 = Excelente; 4 = Satisfatório; 3 = Regular; 2 = Ruim, 1 = Péssimo								
Descrição	Avaliação							
	5	4	3	2	1			
Comunicação no prazo máximo de 24 horas de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.								
Cumprimento das rotinas dos serviços conforme Cronograma físico-financeiro.								
Materiais resultantes de desmontagens e remoções retirados do local com a anuência da fiscalização técnica/setorial.								
Seleção e guarda de peças e materiais passível de reaproveitamento.								
Observação rigorosa das recomendações dos fabricantes dos materiais utilizados, quanto ao método executivo e às ferramentas apropriadas a empregar.								
Atendimento às demandas de natureza preventiva/corretiva e a procedimentos determinados pela fiscalização técnica/setorial do contrato.								
Realização dos serviços de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência.								
Local de trabalho mantido limpo e em condições de segurança, higiene e disciplina.								



Métodos executivos aderentes às especificações do Termo de Referência ou anexo ou mudanças submetidas por escrito à aprovação da Contratante.					
Relatório de Atendimento preenchido corretamente.					
Pontuação: soma total dos quesitos avaliados					

3. FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTOR

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

3.2. 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 fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X) = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3"

3.3. 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	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
X > 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
81 < X < 90 pontos	90% do valor previsto	0,90
71 < X < 80 pontos	80% do valor previsto	0,80
61 < X < 70 pontos	70% do valor previsto	0,70
50 < ou = X < 60 pontos	60% do valor previsto	0,60
X < 50 pontos	50% do valor previsto e rescisão contratual	0,50
Valor devido mensal =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	