

ANEXO IV - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE EXAUSTÃO E CLIMATIZAÇÃO

Este documento é parte integrante do Edital e deverá ser anexado a ele e ao contrato consequente da licitação. Deverão ser promovidas, quando for o caso, as devidas adequações em função das especificidades de cada contratação.

2. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de Prestação de Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva de equipamentos de exaustão e climatização. As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização/controle da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

3. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução dos contratos de Prestação de Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva de equipamentos de exaustão e climatização.

4. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Manutenção Predial de Imóveis se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- Fornecimento e utilização de uniformes e EPI's
- Fornecimento de materiais e peças de reposição
- Atendimento dos serviços no prazo definido no Termo de referência
- Atendimento à legislação trabalhista
- Sustentabilidade e limpeza

a. CRITÉRIOS DA AVALIAÇÃO

Os critérios de avaliação seguirão conforme tabela abaixo:

INDICADORES INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)	
Indicador nº 01 - Fornecimento e utilização de uniformes, EPI's e ferramentas	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se a CONTRATADA está atendendo às exigências contratuais no que se refere ao fornecimento e utilização dos uniformes, EPI's/EPC's e ferramentas necessários à execução dos serviços.
Meta a cumprir	Garantir que a Contratada atenda às exigências contratuais no que se refere ao fornecimento e utilização dos uniformes, EPI's/EPC's e ferramentas necessários à execução dos serviços, conforme disposto no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Registro de ocorrência em livro
Forma de Acompanhamento	Identificar a ausência ou falha no fornecimento dos uniformes e EPI's/EPC's para cada categoria, nas características definidas e quantidades requeridas, por empregado e por ocorrência. Verificar a presença de empregados sem uniformes completos ou com uniformes sujos, por empregado e por ocorrência. Deixar de fornecer/garantir a utilização das ferramentas necessárias à execução dos serviços, por empregado e por ocorrência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Para cada ocorrência registrada no mês de competência, conforme relacionado, será retirado 0,25 pontos.
Indicador nº 02 - Fornecimento de materiais e peças de reposição	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se a CONTRATADA está fornecendo os materiais e peças de reposição para a execução das manutenções prediais preventivas e corretivas dentro do prazo determinado, nas quantidades adequadas e com características técnicas equivalentes ou superiores aos materiais existentes
Meta a cumprir	Garantir que o fornecimento dos materiais e das peças de reposição seja feito no prazo previsto no Termo de Referência, com a quantidade e qualidade adequadas.
Instrumento de medição	Registro de ocorrência em livro
Forma de Acompanhamento	Verificar se o fornecimento de materiais e peças de reposição está sendo realizado de acordo com os critérios estipulados.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Para cada ocorrência registrada no mês de competência, relacionada ao não cumprimento do fornecimento de materiais e peças de reposição, será retirado 0,25 ponto.
Indicador nº 03 - Atendimento dos serviços no prazo definido no Termo de Referência	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se a CONTRATADA está atendendo, no prazo definido no TR, as solicitações da FISCALIZAÇÃO.
Meta a cumprir	Garantir que a CONTRATADA está cumprindo com os prazos estabelecidos no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Registro de ocorrência em livro
Forma de Acompanhamento	Verificar o atendimento das solicitações de manutenções prediais preventivas e corretivas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Para cada ocorrência registrada no mês de competência, relacionada ao não cumprimento de prazo previsto no TR ou definido na ordem de serviço, será retirado 0,25 ponto, excluindo os atrasos justificados e que forem aceitos pela Fiscalização.

INDICADORES INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)	
Indicador nº 04 - Atendimento à legislação trabalhista	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se a CONTRATADA está cumprindo com todas as obrigações trabalhistas legais pertinentes.
Meta a cumprir	Garantir que todas as obrigações trabalhistas legais estejam sendo cumpridas pela CONTRATADA.
Instrumento de medição	Registro de ocorrência em livro
Forma de Acompanhamento	Verificar se houve desconto indevido, no salário dos empregados referente ao custo de uniformes e/ou EPI's, por empregado. Verificar se a CONTRATADA deixou de cumprir as obrigações trabalhistas previstas na legislação e/ou convenção coletiva, por empregado. Verificar se a CONTRATADA efetuou o pagamento de salários e encargos dentro do prazo legal, bem como arcou com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, por empregado.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Para cada ocorrência registrada no mês de competência, conforme relacionado, será retirado 0,75 ponto por empregado para o qual houve falha no atendimento ao indicador.
Indicador nº 05 - Sustentabilidade e limpeza	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se a CONTRATADA está obedecendo as Normas de Sustentabilidade ao longo da execução do contrato e se está mantendo as condições de limpeza na execução dos serviços.
Meta a cumprir	Garantir que as práticas de sustentabilidade estão sendo obedecidas pela CONTRATADA e que a limpeza do local de trabalho está sendo mantida durante e após a execução das manutenções prediais preventivas e corretivas.
Instrumento de medição	Registro de ocorrência em livro
Forma de Acompanhamento	Verificar a observância das práticas de sustentabilidade e limpeza do local de trabalho durante a execução do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Para cada ocorrência registrada no mês de competência, relacionada ao não cumprimento das normas de sustentabilidade e aos requisitos de sustentabilidade previstos no TR, será retirado 0,25 ponto. Para cada ocorrência relacionada às condições de limpeza do local de trabalho, durante e após a execução das manutenções, será retirado 0,25 ponto.

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO*	
Faixa de ajuste	% de pagamento do valor da NF
☐ Entre 5 e 4,5	100%
☐ Maior que 4,5 e menor ou igual à 3,5	95%
☐ Menor que 3,5	90%
Sanções**	
☐ Nota máxima 5: não houve sanção	
☐ Abaixo de 3,5 pontos: multa de 4%	
☐ Reincidência abaixo de 3,5 pontos - multa de 8%	
Observações***	
Valor mensal contratado (atualizado):	R\$
Valor a ser faturado (após ajustes):	R\$ (valor por extenso)
* Marcar a opção de faixa de pagamento. ** Marcar a opção de sanções com um x. *** Descrever o resultado da medição. Exemplo: se não houve retenção nem sanção, informar nesse campo: Prestação do serviço atingiu a meta nessa competência, não gerando retenções e sanções. Data e Assinatura do Fiscal: _____ Data e assinatura do preposto: _____	

Equipe de Fiscalização

- Responsável pela avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, e pelo encaminhamento de toda a documentação ao gestor do contrato, juntamente com as justificativas para os itens avaliados.

Gestor do Contrato

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento delas e do relatório das instalações à Contratada.
- Responsável pela solicitação de aplicação dos descontos cabíveis, garantindo a defesa prévia à Contratada; e
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor –Parcial ou Final.

5. PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

Ao final de cada mês, a contratada deverá enviar a planilha de medição contendo **OBRIGATORIAMENTE**: os quantitativos de itens utilizados na manutenção corretiva e medição da mão de obra conforme documentos comprobatórios exigidos e convenções, memórias de cálculo dos quantitativos de forma a se comprovar através de croqui se necessário e relatório fotográfico comprovando os serviços executados nos locais em questão.

A equipe responsável pela fiscalização do contrato deverá encaminhar, em prazo cabível, os Formulários dos Indicadores gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam as notas conforme cada indicador para o fiscal de contrato. Por meio do respectivo gestor do contrato, mensalmente e com base em todos os Formulários dos Indicadores gerados durante esse período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado e encaminhar 1 (uma) via para a Contratada.

De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deverá aplicar na medição os ajustes conforme indicado nas tabelas acima apresentadas.

As faturas apresentadas pela Contratada ao Contratante, para fins de pagamento, ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação vinculado à Avaliação da Qualidade dos Serviços, conforme quadro a seguir.

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO*	
Faixa de ajuste	% de pagamento do valor da NF
() Entre 5 e 4,5	100%
() Maior que 4,5 e menor ou igual à 3,5	95%
() Menor que 3,5	90%
Sanções**	
() Nota máxima 5: não houve sanção	
() Abaixo de 3,5 pontos: multa de 4%	
() Reincidência abaixo de 3,5 pontos - multa de 8%	
Observações***	
Valor mensal contratado (atualizado):	R\$
Valor a ser faturado (após ajustes):	R\$ (valor por extenso)
* Marcar a opção de faixa de pagamento. ** Marcar a opção de sanções com um x. *** Descrever o resultado da medição. Exemplo: se não houve retenção nem sanção, informar nesse campo: Prestação do serviço atingiu a meta nessa competência, não gerando retenções e sanções. Data e Assinatura do Fiscal: _____ Data e assinatura do preposto: _____	

O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição, em conformidade com o procedimento descrito, sem prejuízo da aplicação das sanções e descontos cabíveis.

6. CUMPRIMENTO DO PLANO DE MANUTENÇÃO

Os serviços elencados no plano de manutenção e a determinada frequência das atividades deverá ser cumprida de forma a manter as instalações sem paradas não planejadas, preservando a produtividade da atividade fim. O cumprimento do plano de manutenção traz ainda benefícios para a instalação aumentando a vida útil dos equipamentos, minimizando desgastes e o envelhecimento prematuro.

O inventário dos equipamentos deve estar em dia para que a manutenção preventiva seja eficaz. Esse inventário auxilia na identificação das necessidades individuais de cada equipamento, permitindo uma abordagem personalizada em relação à manutenção.

A CONTRATADA será responsável por executar os planos de manutenção para os diferentes equipamentos. Além disso, cabe também à CONTRATADA revisar ou propor melhorias aos planos existentes visando a maior eficiência da manutenção.

letas, compartimentos etc.) e dos seus componentes (soquetes, bases e terminais), com uso de sabão neutro e solução apropriada para contatos elétricos (spray);

- Efetuar a limpeza das lâmpadas e luminárias;
- Inspeccionar as soldas exotérmicas da malha e para raios;
- Inspeccionar isoladores dos cabos de descida;
- Inspeccionar os cabos de descida;
- Inspeccionar os eletrodutos dos cabos de descida;
- Inspeccionar os cabos de aterramento;
- Inspeccionar e medir malha de aterramento conforme NBR 5419/2019;

- Gerar relatório técnico e fotográfico e laudo de conformidade com as normas técnicas vigentes, indicando necessidades de atualizações ou correções.

7. REGRAS GERAIS

A manutenção deve ter a correta e adequada realização devendo ser obedecidos:

- As normas e especificações constantes no presente Termo de Referência;
- As normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, tais como NBR-5462, NBR-5674, NBR-14037, NBR-15575, dentre outras aplicáveis.
- As disposições legais da União e do Governo do Estado de São Paulo;
- Aos regulamentos das empresas concessionárias;
- As prescrições e recomendações dos fabricantes;
- Resolução N.º 1025/2009, do CONFEA.
- ABNT NBR5410, instalações elétricas de Baixa Tensão;
- ABNT NBR5674, manutenção de edificações - requisitos para o sistema de gestão da manutenção;
- ABNT NBR14037, Diretrizes para elaboração de manuais de uso, operação e manutenção das edificações - Requisitos para elaboração e apresentação dos conteúdos;
- ABNT NBR 16747: Inspeção Predial – Diretrizes, Conceitos, Terminologia e Procedimento;
- Normas Regulamentadoras – NR- Ministério do Trabalho e Emprego;
- Os colaboradores deverão atentar a conduta com os funcionários da contratante, prezando pela boa educação e postura adotada. Deverão também, portar crachá da empresa contratada com identificação e foto.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO DOS ITENS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E SERVIÇOS EVENTUAIS.

Estão previstos na especificação técnica juntamente do extrato do caderno de encargos referente a cada item de forma explicativa do que cada composição prevê.

Servidores responsáveis pela elaboração dos documentos

Fernanda Rezende Obadowski
CPF nº:012.162.030-16

Siméia Zanini Espírito Santo.
CPF nº: 223.037.498-24