

**Anexo IV do ETP – Instrumento de Medição de
Resultado (IMR)**

ANEXO IV - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade do serviço de manutenção preventiva no sistema de climatização tipo Splitão do Cinema da UFPE, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

2. INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO.

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 4 (quatro) indicadores de qualidade:

- 1) Procedimentos de manutenção preventiva;
- 2) Materiais empregados na manutenção preventiva;
- 3) Desempenho do sistema de climatização;
- 4) Cumprimento dos prazos contratuais e do cronograma de execução da manutenção preventiva.

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 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 com qualidade elevada.

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

INDICADOR 1 – PROCEDIMENTOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a qualidade técnica do serviço de manutenção preventiva, através da verificação da execução dos procedimentos exigidos no Anexo II do ETP.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente. Pelo fiscal técnico do contrato.
Mecanismo de Cálculo	Cada procedimento de manutenção preventiva não realizado, ou realizado em desconformidade com as exigências do ETP, corresponde a 1 (uma) ocorrência.

Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	n° de ocorrências = 0 → 30 Pontos $1 < n^{\circ}$ de ocorrências ≤ 4 → 22 Pontos $4 < n^{\circ}$ de ocorrências ≤ 8 → 15 Pontos $8 < n^{\circ}$ de ocorrências ≤ 16 → 7 Pontos n° de ocorrências > 16 → 0 Pontos
Sanções	Para o caso de mais de 16 ocorrências, a CONTRATADA não pontuará (0 pontos) e a gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação de aplicação das penalidades legais estabelecidas para tais situações.

INDICADOR 2 – MATERIAIS EMPREGADOS NA MANUTENÇÃO PREVENTIVA

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliar os materiais empregados na manutenção preventiva de acordo com o indicado em projeto, manuais de fabricantes, catálogos técnicos e no ETP. Neste indicador serão considerados os materiais de consumo, equipamentos, ferramentas, instrumentos de medições e testes, e filtros de ar descartáveis utilizados na manutenção preventiva.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente. Pelo fiscal técnico do contrato.
Mecanismo de Cálculo	Cada material desconforme empregado na manutenção preventiva corresponde a 1 (uma) ocorrência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	n° de ocorrências = 0 → 25 Pontos n° de ocorrências = 1 → 19 Pontos n° de ocorrências = 2 → 12 Pontos n° de ocorrências = 3 → 6 Pontos n° de ocorrências ≥ 4 → 0 Pontos

INDICADOR 3 – DESEMPENHO DO SISTEMA DE CLIMATIZAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliar se o sistema de climatização mantém seu funcionamento de acordo com os parâmetros de projeto e especificações do fabricante.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente. Pelo fiscal técnico do contrato.
Mecanismo de Cálculo	Verificar se o sistema de climatização está operando sem falhas. Caso o sistema não opere ou opere fora dos parâmetros de projeto e especificações do fabricante, de forma a não climatizar adequadamente o Cinema, será computada 1 (uma) ocorrência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	n° de ocorrências = 0 → 25 Pontos n° de ocorrências = 1 → 0 Pontos

INDICADOR 4 – CUMPRIMENTO DOS PRAZOS CONTRATUAIS E DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliar se as atividades contratuais de responsabilidade da CONTRATADA estão sendo realizadas dentro dos prazos especificados no Quadro 3 do ETP e se os procedimentos de manutenção preventiva estão sendo executados de acordo com os cronogramas autorizados pela fiscalização técnica. O cumprimento dos prazos e cronogramas garante que a UFPE obterá os resultados da contratação no tempo previsto e que os serviços serão devidamente acompanhados, respectivamente.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente. Pelo fiscal técnico.
Mecanismo de Cálculo	Cada prazo no Quadro 3 do ETP descumprido pela CONTRATADA, sem justificativa válida, será computado como (1) uma ocorrência. Cada descumprimento do cronograma autorizado de execução dos serviços de preventiva, sem justificativa válida, também será considerado como (1) uma ocorrência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	nº de ocorrências = 0 → 20 Pontos nº de ocorrências = 1 → 17 Pontos nº de ocorrências = 2 → 13 Pontos nº de ocorrências = 3 → 10 Pontos nº de ocorrências = 4 → 7 Pontos nº de ocorrências = 5 → 3 Pontos nº de ocorrências ≥ 6 → 0 Pontos

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas, 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:

$$\text{PONTUAÇÃO TOTAL} = \sum [(\text{Total para o Indicador 1}) + (\text{Total para o Indicador 2}) + (\text{Total para o Indicador 3}) + (\text{Total para o Indicador 4})]$$

3.3. O pagamento devido deve ser ajustado pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto mais multa	*0,90

*OBSERVAÇÃO IMPORTANTE: Para uma pontuação abaixo de 50 pontos, a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.

Logo:

Valor devido por Nota Fiscal= [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos Previstos	Avaliação
INDICADOR 1 – PROCEDIMENTOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA	nº de ocorrências = 0	30	
	$1 < \text{nº de ocorrências} \leq 4$	22	
	$4 < \text{nº de ocorrências} \leq 8$	15	
	$8 < \text{nº de ocorrências} \leq 16$	7	
	nº de ocorrências > 16	0	
INDICADOR 2 – MATERIAIS EMPREGADOS NA MANUTENÇÃO PREVENTIVA	nº de ocorrências = 0	25	
	nº de ocorrências = 1	19	
	nº de ocorrências = 2	12	
	nº de ocorrências = 3	6	
	nº de ocorrências ≥ 4	0	
INDICADOR 3- DESEMPENHO DO SISTEMA DE CLIMATIZAÇÃO	nº de ocorrências = 0	25	
	nº de ocorrências = 1	0	
INDICADOR 4 – CUMPRIMENTO DOS PRAZOS CONTRATUAIS E DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA	nº de ocorrências = 0	20	
	nº de ocorrências = 1	17	
	nº de ocorrências = 2	13	
	nº de ocorrências = 3	10	
	nº de ocorrências = 4	7	
	nº de ocorrências = 5	3	
	nº de ocorrências ≥ 6	0	
Pontuação Total do Serviço:			