



POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL EM MINAS GERAIS
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA POLICIAL – SELOG/SR/PF/MG

ANEXO VII INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO

INTRODUÇÃO

- 1.1 Fica estabelecido entre as partes o Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, de acordo com a IN 02/2008/SLTI-MPOG e suas alterações.
- 1.2 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.
- 1.3 A CONTRATANTE deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.
- 1.4 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.
- 1.5 As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 1.6 A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

DOS PROCEDIMENTOS

- 1.7 O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto Engenheiro Eletricista ou Mecânico, disponibilizado pela CONTRATADA.
- 1.8 Ao verificar a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o responsável da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.
- 1.9 A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.
- 1.10 Constatada irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá o termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação e, o dia e a hora do acontecido;
- 1.11 O termo de notificação será imediatamente apresentado ao responsável da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.
- 1.12 Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o responsável da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação.

DA APLICAÇÃO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO



POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL EM MINAS GERAIS
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA POLICIAL – SELOG/SR/PF/MG

1.13 De posse das divergências apuradas ao longo do contrato, o Fiscal de Contrato anotará em registro próprio, as ocorrências para apuração do valor da medição mensal.

1.14 Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, a CONTRATADA apresentará uma prévia da medição, contemplando planilha de medição com os serviços realizados, acompanhados das ordens de serviços e relatórios de cada equipamento e da central de ar condicionado.

1.15 O Fiscal de Contrato fará a verificação dos valores medidos e apresentará junto de seu relatório, o resultado da avaliação mensal do serviço, através de indicadores do Acordo de Nível de Serviço, com o percentual de desconto a ser aplicado.

1.16 A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

1.17 O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

1.18 Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO PARA O SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS DE AR CONDICIONADO

1.19 O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência. E, as ocorrências são dispostas em três indicadores, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabelas abaixo. Para cada indicador é estabelecido uma faixa de ajuste no pagamento, com aplicação de sanções adicionais.

1.20 Ao final de cada mês a FISCALIZAÇÃO deve analisar cada indicador e TIRAR A MÉDIA SIMPLES dos fatores de conversão para realizar os descontos na nota fiscal. A média das sanções adicionais será realizada da mesma forma.

INDICADOR DE QUALIDADE	
PRAZO DE ATENDIMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO (OS) PARA MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE AR CONDICIONADO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas de manutenção preventiva, corretiva e emergencial, que requeiram a utilização de peças e materiais, realizadas por meio de OS – Ordem de Serviço.
Meta a Cumprir	Atendimento integral das Ordens de Serviço abertas, de acordo com o prazo programado.
Instrumento de Medição	Relatórios– Ordem de Serviço (OS)
Forma de Acompanhamento	Por email ou verificação in loco
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	As pontuações serão tratadas por ocorrência, avaliadas a partir da emissão da Ordem de Serviço e prazo de atendimento: Ordens de Serviço para Equipamentos Individuais: <ul style="list-style-type: none">○ Classificar a Ordem de Serviço:<ul style="list-style-type: none">✓ Atendimento de Manutenção Programada em BH – 24 horas✓ Atendimento de Manutenção Programada no Interior – 48 horas;✓ Atendimento de Manutenção Emergencial em BH – 8 horas;✓ Atendimento de Manutenção Emergencial no Interior – 24 horas.○ A OS uma vez classificada, deverá ser atendida no prazo acima. Caso NÃO o seja, receberá a seguinte pontuação:<ul style="list-style-type: none">✓ Atendimento de Manutenção Programada em BH: 3 pontos;✓ Atendimento de Manutenção Programada no Interior: 4 ponto;



POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL EM MINAS GERAIS
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA POLICIAL – SELOG/SR/PF/MG

	<ul style="list-style-type: none">✓ Atendimento de Manutenção Emergencial em BH: 8 pontos;✓ Atendimento de Manutenção Emergencial no Interior: 12 pontos.✓ Somatório dos itens não cumpridos = A <p>Ordens de Serviço para Ar Condicionado Central:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Classificar a Ordem de Serviço:<ul style="list-style-type: none">✓ Atendimento de Manutenção preventiva mensal – 24 horas✓ Atendimento de Manutenção corretiva – 08 horas;✓ Atendimento de Manutenção Emergencial – 03 horas.○ A OS uma vez classificada, deverá ser atendida no prazo acima. Caso NÃO o seja, receberá a seguinte pontuação:<ul style="list-style-type: none">✓ Atendimento de Manutenção preventiva mensal: 3 pontos;✓ Atendimento de Manutenção corretiva: 5 pontos;✓ Atendimento de Manutenção Emergencial: 15 pontos;✓ Somatório dos itens não cumpridos = B <p>Apuração final para fins de valoração do Acordo de Nível de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none">○ A + B = C <p>OBS.: A classificação da OS será verificada e valorada individualmente pela FISCALIZAÇÃO.</p>
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento	<p>0 < C ≤ 15 %: fator de conversão = 1;</p> <p>15 < C ≤ 25 %: fator de conversão = 0,98;</p> <p>A > 25% : fator de conversão = 0,95.</p> <p>O valor a ser pago será o resultado da multiplicação do valor da nota fiscal pelo fator de conversão: Valor a ser pago (R\$) = Valor da nota fiscal x Fator de Conversão.</p>
Sanções Adicionais	<p>Em caso de reincidência para 15 < A ≤ 25: multa de 2% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente;</p> <p>Para reincidência em A > 25: multa de 5% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente + rescisão contratual.</p>
Observações	<p>1. O mecanismo de cálculo será verificado pelo gestor do contrato, avaliando se o atraso nos atendimentos se deu em virtude de impedimentos da própria administração do órgão, caso este em que será isentada a prestadora de serviços.</p> <p>2. Todas as ocorrências deverão estar registradas no sistema informatizado de gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo gestor do contrato, e mensurados os resultados para ateste e autorização dos pagamentos.</p> <p>3. O indicador será aplicado sobre o valor total mensal do contrato, ou seja, sobre o total das notas fiscais de todas as unidades.</p>