



EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO ALFSPO/ xxx/2022
ANEXO xxxxxxxx do TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - 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.

1.2 Este anexo é parte indissociável do Contrato **XX/2023** firmado em decorrência do Pregão **ALFSPO nº xxx/2022** e de seus demais anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade:

- a) *Assiduidade e pontualidade da Equipe Residente;*
- b) *Prazo de atendimento das demandas;*
- c) *Efetividade na execução dos serviços;*
- d) *Disponibilidade dos equipamentos, materiais, peças e qualquer outro utensílio necessário à execução dos serviços;*

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

2.2.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2 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.

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

Nº 01 - Assiduidade e pontualidade da Equipe Residente	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a disponibilidade dos postos. Atrasos, faltas sem cobertura, ou abandono do posto durante o horário do expediente gerará glosa, tendo por unidade de medida, a hora/posto.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de horas de indisponibilidade de cada posto
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrências = 20 Pontos Cada hora com posto a descoberto, desconta-se um ponto, até o limite de 20 horas ou mais, quando a pontuação zera.
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Número de ocorrências	
Total de pontos	



Nº 02 – Prazo de atendimento das demandas	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que as demandas sejam atendidas dentro do prazo, impedindo a indisponibilidade de equipamentos e instalações. Atrasos no atendimento da demanda gerarão glosa, tendo por unidade de medida o dia útil.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Por dia útil de atraso (cada dia de atraso = 1 ocorrência)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrências = 20 Pontos 1 a 3 ocorrências = 15 Pontos 4 a 6 ocorrências = 10 Pontos 7 a 9 ocorrências = 5 pontos 10 ou mais ocorrência = 0
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Número de ocorrências	
Total de pontos	

Nº 03 – Disponibilidade dos equipamentos, materiais, peças e qualquer outro utensílio necessário à execução dos serviços	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que haja disponibilização imediata dos materiais, sempre que necessário e quando demandado pela Contratante. A contratada sofrerá glosa caso não tenha a sua disposição os equipamentos, materiais, peças e ferramentas necessários para realizar os serviços, tendo por unidade de medida, a unidade de equipamento/peça/material.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização, de preferência com relato fotográfico em caso de má qualidade do produto.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrências = 20 Pontos 1 a 2 ocorrências = 15 Pontos 3 a 4 ocorrências = 10 Pontos 5 a 6 ocorrências = 5 Pontos 7 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Número de ocorrências	
Total de pontos	



Nº 4 - Efetividade na execução dos serviços;	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o perfeito funcionamento das instalações
Meta a Cumprir	Atendimento total das tarefas listadas no Termo de Referência em todas as áreas contratadas. Efetividade na execução dos serviços, ou seja, executar o serviço com eficiência e eficácia, adotando procedimentos seguros, econômicos, ágeis dentro do possível e atingir o objetivo com nenhum erro ou com o mínimo de erros escusáveis.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de Cálculo	Resultado dos Apontamentos da Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Qualidade máxima = 40 Pontos.
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Observações	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS					
Orgão/Unidade:					
Nº Contrato: /2022					
Fiscal Técnico/Setorial:					
Contratada:			Mês referência:		
Legenda do Grau de Satisfação: 4 = Excelente 3 = Satisfatório 2 = Regular 1 = Ruim 0 = Péssimo					
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO				
	4	3	2	1	0
Comunicação no prazo máximo de 2 (duas) horas à Administração/Fiscal de contrato de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços					
Sistema hidráulico					
Sistema elétrico					
Sistema de combate a incêndio					
Sistema de Ar-condicionado central e splits					
Instalações civis					
Rede lógica e infraestrutura de cabeamento estruturado					
Serviços de serralheria, marcenaria, vidraçaria, chaveiro, conserto de eletrodomésticos (dar nota máxima nos meses em que não houve demanda)					
Treinamento dos empregados alocados no contrato					



Facilidade de comunicação com a empresa/preposto					
Pontuação:					
Soma total da pontuação dos quesitos avaliados:					

(Datado e assinado digitalmente)

Fiscal Técnico
(nome do fiscal técnico)

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO (preenchido pelo gestor do contrato)

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas pelo gestor do contrato para o mês de referência, compilando as ocorrências de todas as unidades.

3.1.1 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" + Média ponderada do "Indicador 4" +
Pontos "Indicador 5"

3.2. 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
80 < X ≤ 90 pontos	95% do valor previsto	0,95
70 < X ≤ 80 pontos	90% do valor previsto	0,90
60 < X ≤ 70 pontos	85% do valor previsto	0,85
50 < X ≤ 60 pontos	80% do valor previsto	0,80
X ≤ 50 pontos	75% do valor previsto e rescisão contratual	0,75
Valor mensal devido*	R\$	

*(valor mensal previsto) x (fator de ajuste de nível de serviços)

3.3. O IMR deve ser preenchido pelo Fiscal Técnico/Setorial referente a sua localidade, cabendo ao gestor do contrato fazer a totalização de ocorrências a fim de verificar o ajuste do nível de serviço e valor final a ser aprovado para emissão de cada fatura, ou seja, o fator de ajuste será aplicado ao valor de todas as notas fiscais/fatura.

(Datado e assinado digitalmente)

Gestor do contrato



MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



(nome do gestor)

Preposto da Contratada

() De acordo

() Contesto pelas razões abaixo descritas (motivação exclusivamente conforme item 3.2 do Anexo VIII-A da IN 05/2017):

Responsável pela Contratada

Nome:

RG: