

ANEXO VIII

Instrumento de Medição de Resultado - IMR

O Instrumento de Medição de Resultado – IMR, para fins deste termo de referência, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento ao atendimento das metas, está descrito no *Item 23* dos Estudos Preliminares e deverá ser celebrado entre o CONTRATADO e a CONTRATANTE, conforme abaixo:

Tipo de serviço: Manutenção Predial, visando à manutenção preventiva e corretiva nas instalações da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS;

Finalidade: Garantir a realização e qualidade na manutenção predial, através do acompanhamento e da avaliação periódica dos serviços prestados pela CONTRATADA;

Meta a cumprir: Σ SUB – Indicadores em desacordo contidos na planilha de valoração de subitens em desacordo (PVSD) = 0 a 2,0 (zero a dois);

Instrumento de medição: Planilha de Subitens (SUB) em desacordo e suas valorações, comprovados pelo Fiscal do Contrato, e informados por escrito à CONTRATADA;

Forma de acompanhamento: De acordo com o Plano de Manutenção e conferência das Ordens de Serviços (OS);

Periodicidade: Mensal;

Início da vigência: Data de assinatura do contrato;

Cálculo do fator de qualidade: Cada SUB será valorado segundo planilha de valoração de subitens em desacordo (PVSD) para serem somados conforme fórmula:

$$\text{X} = (10 - \Sigma \text{SUB})$$

A aplicação do presente instrumento de medição de resultado (IMR) na avaliação de qualidade dos serviços deverá ser dividida em 02 (duas) fases distintas como segue:

1) Fase Inicial: até 30 (trinta) dias do efetivo início da execução: momento no qual os indicadores de níveis de serviço serão apenas medidos e apresentados à CONTRATADA, sem que haja a aplicação do sistema de ajustes dos pagamentos;

2) Fase de Aplicação: após 31 (trinta e um) dias do efetivo início da execução: momento no qual o presente IMR será plenamente aplicado com todas as suas consequências contratuais.

a) Deverá ser anotado em “livro de ocorrências” fato ou situação que venha a impossibilitar ou dificultar a prestação dos serviços objeto do presente Termo de Referência, de maneira a ser considerado no cálculo final do fator de qualidade geral;

b) Os serviços serão avaliados pelo fiscal do contrato mediante vistoria em diversos pontos do prédio, para identificar a sua qualidade;

c) Mensalmente, o fiscal do contrato preparará relatório do nível de qualidade dos serviços, anotando e avaliando a execução do **Plano de Manutenção**, se recorrente, péssimo, regular ou bom;

d) A nota classificada como “Recorrente”, equivalente a 1,0 (um), indica que o serviço não foi executado por mais de um mês consecutivo;

e) A nota classificada como “Péssimo”, equivalente a 0,75 (zero vírgula setenta e cinco), indica que o serviço não foi executado;

f) A nota classificada como “Regular”, equivalente a 0,50 (zero vírgula cinco), indica que o serviço foi executado de forma precária;

g) A nota classificada como “Bom”, equivalente a 0 ponto, indica que o serviço foi executado de forma satisfatória;

h) A nota mensal será de 10 pontos se todos os serviços forem considerados bons e se não houver a ocorrência de algum indicador em desacordo conforme descrito na Planilha de Valoração de Subitens em Desacordo (PVSD). No entanto, na existência de serviços considerados regulares, péssimos ou recorrentes poderá haver ajuste no pagamento das citadas notas mensais, conforme a tabela a seguir:

Faixas de Ajuste no Pagamento	
Fator de Qualidade	Pagamento
$9,0 \leq X$	Pagamento de 100% da Nota Fiscal
$8,0 \leq X < 9,0$	Pagamento de 95% da Nota Fiscal
$7,0 \leq X < 8,0$	Pagamento de 90% da Nota Fiscal
$6,0 \leq X < 7,0$	Pagamento de 85% da Nota Fiscal
$6,0 < X$	Pagamento de 80% da Nota Fiscal

i) Será anotado apenas um nível de satisfação (recorrente, péssimo, regular ou bom) para avaliação no conjunto dos serviços de mesmo tipo a serem executados;

j) Segue abaixo o modelo que será utilizado pela fiscalização para fins de avaliação dos serviços permanentes, eventuais, bem como da qualidade de administração e gerenciamento da CONTRATADA:

Contrato nº:		Contratada:		Competência:	
Campus:					
PLANILHA DE VALORAÇÃO DE SUBITENS EM DESACORDO (PVSD)					
COMPOSIÇÃO		CONCEITO		PONTOS	
Serviços Sob Demanda	Prazos para atendimento e retorno das solicitações encaminhadas.				
	Prazos para a execução e entrega dos serviços contratados.				
	Qualidade dos serviços prestados.				
	Capacidade técnica da equipe contratada.				
	Visitas e atendimentos do preposto às demandas do campus.				
	Respeito as normas de segurança.				
	Fornecimento de garantia dos serviços prestados.				
Administração e Gerenciamento de mão de obra	Fornecimento e utilização de Uniformes.				
	Fornecimento no prazo e Qualidade dos Equipamentos dos postos.				
	Atendimento ao fornecimento de materiais e peças nos prazos, quantidades e qualidades estabelecidos.				
	Intervenções emergenciais e corretivas nos prazos estabelecidos.				
	Cobertura dos postos.				
	Fornecimento e utilização de Equipamentos de Segurança – EPI's.				
	Qualificação e Certificação dos empregados.				
	Atendimento ao público e postura profissional dos empregados.				
	Entrega das documentações solicitadas no TR e pela fiscalização nos prazos e formas estabelecidos.				
	Atendimento ao público, postura profissional dos empregados e zelo pelos bens e recursos públicos.				
	Visitas e presença do preposto no campus conforme demanda da fiscalização.				
	Cumprir determinações formais ou instruções complementares da fiscalização ou normas internas da UFFS.				
Total de Pontos					
Conceito	Pontos	Obs.: Quando não for possível analisar determinado item, este não será avaliado e consequentemente deverá ser desconsiderado, deixando a célula sem preenchimento.			
Recorrente	1,00				
Péssimo	0,75				
Regular	0,50				
Bom	0,00				

Fiscal do Contrato