

ANEXO IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1 - INTRODUÇÃO

1.1 O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de prestação de Serviços e Manutenção de Aparelhos de ar-condicionado, encontra-se descrito neste documento. Trata-se de procedimento que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados, que serão encaminhados ao Gestor da Contratação e ao Preposto da empresa.

2 - OBJETIVO

2.1 Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada, na execução do contrato de prestação de serviços.

3 - REGRAS GERAIS

3.1 A avaliação da Contratada na prestação de serviços e cumprimento de suas obrigações será realizada por meio de análise dos itens que compõem o indicador de qualidade, conforme descritos na tabela abaixo:

3.2 Tabela de Itens Avaliados, Tolerância e Peso:

Item	Item avaliado	Tolerância	Peso
1	Decumprimento das rotinas e prazos de manutenção preventiva	0	5
2	Descumprimento das rotinas e prazos de manutenção corretiva	0	6
3	Indisponibilidade de ferramentas e materiais de consumo	0	5
4	Atraso injustificado no fornecimento de peças	1	6
5	Disponibilidade de dados desatualizados ou em desconformidade no sistema	0	6
6	Atraso na entrega e disponibilidade de documentos	0	5
7	Ineficiência na atuação do preposto	1	5
8	Falta de crachá e uniforme em estado regular	1	4
9	Não utilização de equipamentos de proteção individual	0	6
10	Falta de aviso ou comunicação	1	5

4 - FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

Escala	Percentual	Referência
De 0 até 5 - Pagamento com :	100%	Do valor contratado
De 6 até 10 - Pagamento com:	95%	Do valor contratado
De 11 até 15 - Pagamento com:	90%	Do valor contratado
De 16 até 20 - Pagamento com:	85%	Do valor contratado
De 21 até 30 - Pagamento com:	80%	Do valor contratado

5 - MODELO DE PLANILHA DA AVALIAÇÃO

MÊS/ANO		DIAS																															Total de Ocorrências
Itens	DESCRIÇÃO DAS FALHAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	Cumprimento das rotinas e prazos de manutenção preventiva																															0	
2	Cumprimento das rotinas e prazos de manutenção corretiva																															0	
3	Disponibilidade de ferramentas, materiais de consumo e peças																															0	
4	Supervisão do responsável técnico																															0	
5	Entrega e disponibilidade de relatórios e documentos																															0	
6	Cumprimento dos prazos de instalação/desinstalação/realocação																															0	
7	Falta de comunicação																															0	
8	Atuação do preposto																															0	
9	Uso de crachá e uniforme																															0	
10	Uso de equipamentos de Proteção Individual																															0	
ITENS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																				Contrato nº		
Total de Ocorrências		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0																				Empresa		
Tolerância (-)		0	1	1	0	1	1	1	1	1	0																				PAD Contratual		
Excesso Falhas (=)		0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0																				Mês		
Peso (x)		5	6	5	6	4	5	5	6	5	6																				Fiscal		
Número Corrigido (=)		0	-6	-5	0	-4	-5	-6	-5	-6	0																				OBS: Os números negativos não serão considerados para o somatório final do Fator de Aceitação		
Número Corrigido Total											0																						
Faixa de ajuste no pagamento																																	
De 0 até 5 - Pagamento com:		100%					Do valor contratado																										
De 06 a 10 - Pagamento com:		95%					Do valor contratado																										
De 11 a 15 - Pagamento com:		90%					Do valor contratado																										
De 16 a 20 - Pagamento com:		85%					Do valor contratado																										
De 21 a 30 - Pagamento com:		80%					Do valor contratado																										