

ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (ANEXO 01 DO CONTRATO)		
PREGÃO ELETRÔNICO Unidade Executora do Pregão Nº Número do Pregão	PROCESSO Nº Número do Processo	REGIONAL

ANEXO 02 DO CONTRATO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS PARA EXECUÇÃO E AFERIÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
..... por força do contrato ora celebrado, de acordo com os itens e condições seguintes:

1 - DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1.1 – O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS é o mecanismo que define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento para os casos de descumprimento.

1.2 – O desempenho da Contratada na execução dos serviços será medido através do INDICADOR DE RESULTADO DO SERVIÇO – IRS.

2 – DA METODOLOGIA DE AFERIÇÃO DO IRS

2.1 Do indicador

O INDICADOR DE RESULTADO DO SERVIÇO - IRS é determinado pela relação entre a pontuação de acertos obtida pela Contratada e a pontuação total das rotinas vistoriadas (cálculo no item 2.7).

2.2 Da execução

A completa execução das rotinas de serviços objeto do contrato compreende o atendimento dos seguintes critérios:

- a)** periodicidades para o atendimento dos serviços: aponta a frequência que o serviço deve ser realizado ao longo do período;
- b)** quantidades e especificações dos materiais aplicados: define os materiais que devem ser aplicados ao serviço e a sua devida quantidade;

c) recursos humanos empregados nos serviços, em função da formação profissional exigida no contrato: estabelece o perfil profissional mínimo para o atendimento/realização do serviço e suas atribuições básicas.

d) qualidade/resultados esperados para o serviço: aponta o resultado que definirá que o serviço foi realizado a contento, dentro do padrão de qualidade esperado;

2.3 Da classificação das metas de resultado de serviço

2.3.1 - As metas das rotinas de serviços são classificadas de acordo com o seu grau de criticidade em relação ao cumprimento do objeto contratado, em:

a) **CRITICIDADE ALTA** - são aquelas metas que se não atendidas comprometem com grande impacto a completude e/ou a qualidade percebida do objeto contratado. Devem ser contabilizadas com 4 (quatro) pontos.

b) **CRITICIDADE MODERADA** - são aquelas metas que se não atendidas comprometem com médio impacto a completude e/ou a qualidade percebida do objeto contratado. Devem ser contabilizadas com 2 (dois) pontos.

c) **CRITICIDADE BAIXA** - são aquelas metas que se não atendidas comprometem com baixo impacto a completude e/ou a qualidade percebida do objeto contratado. Devem ser contabilizadas com 1 (um) ponto.

2.3.2 - Quadro resumo

Grau de criticidade	Pontuação atribuída
ALTA	4
MODERADA	2
BAIXA	1

2.4 Tabela de rotinas de MANUTENÇÃO

2.4.1 – O nível de atendimento dos resultados esperados de qualidade, da periodicidade de atendimento, dos materiais e dos recursos humanos empregados na execução das rotinas dos serviços contratados serão inspecionados com base na tabela a seguir:

ROTINA 01 - REALIZAR MANUTENÇÃO				
Critério	Item	Meta de Resultado	Criticidade	Pontuação
Qualidade	a	Apresentação de relatórios, conforme exigências contratuais	Moderada	2
	b	Todas as rotinas efetivamente realizadas, conforme descritas no contrato, Manual do Fabricante e Normas Técnicas.	Alta	4
	c	Ambientes e instalações limpos e organizados ao final da realização dos serviços	Baixa	1
Periodicidade	d	Rotinas de manutenção realizadas conforme cronograma de manutenção	Baixa	1
Material e Segurança	e	Ferramentas adequadas e em quantidade suficiente	Moderada	2
	f	Serviços realizados com a utilização de peças, componentes e/ou materiais consumíveis adequados (aprovados pela fiscalização)	Alta	4
	g	EPIs adequados e em quantidade suficiente, bem como a sua utilização	Moderada	2
	h	EPCs adequados e em quantidade suficiente, bem como a sua utilização	Moderada	2
Recurso Humano	i	Profissionais com capacitação, qualificação e habilitação adequada, em quantitativo suficiente, conforme descrito em contrato, exigências de Normas e Conselhos de Classe	Alta	4
Total				22
Observações: I) Pontuação da Contratada (PC) = Somatório da pontuação obtida pela Contratada na inspeção II) Pontuação Total (PT) = Somatório da pontuação das metas inspecionadas III) Atribuir "S" (Sim) ou "N" (Não) de acordo com o cumprimento da meta. IV) ICMP = $(PC / PT) \times 100$ V) Todos os itens devem ser cumpridos conforme determinado em Contrato, Manual do Fabricante e Normas Técnicas ap				
Resultado				
Pontuação da Contratada (PC)				
Pontuação Total (PT)				
INS₀₁				

2.5 Dos procedimentos de aferição

2.5.1 - O fiscal do contrato fará inspeções amostrais nos serviços prestados ao longo da competência, de acordo com as rotinas determinadas neste instrumento, com o objetivo de aferir o Indicador de Resultado do Serviço – IRS.

2.5.1.1 – O fiscal deve estabelecer o tamanho da amostra (por módulo, ambiente, solução, etc) verificando quais rotinas são aplicáveis a inspeção.

2.5.1.2 – Para este serviço fica definida a quantidade mínima de 04 inspeções in loco, em regime de amostragem, ao longo do mês de competência.

2.5.1.3 - A aferição será feita por meio de *checklist* em formulário de acompanhamento que contenha todas ou parte das rotinas da tabela do item 2.4, e/ou por monitoramento via sistema informatizado ou controles específicos, a depender da natureza do serviço.

2.5.1.4 – Durante a inspeção o fiscal deve atribuir “S” quando a meta for efetivamente realizada e “N” nos casos em que forem verificadas imperfeições.

2.5.2 – A inspeção também poderá ser realizada pelo fiscal do contrato a qualquer momento, mediante verificação de imperfeição.

2.6 Das imperfeições

2.6.1 - Será considerada imperfeição o ato ou a omissão, falha ou irregularidade na execução e/ou atendimento de qualquer meta de resultado do serviço.

2.6.2 - As imperfeições observadas serão apontadas no documento “Formulário de Inspeção”, a ser emitido após cada evento de acompanhamento, que deverá ser assinado pelo fiscal e pelo preposto da Contratada.

2.6.3 - A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço em desconformidade com as metas estipuladas, até o 5º dia útil posterior a assinatura do Formulário de Inspeção, que poderá ser aceita pelo SERPRO, desde que comprovada a excepcionalidade da imperfeição, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.

2.6.3.1 - A justificativa apresentada pela Contratada para a ocorrência da imperfeição, bem como as ações que tomará para retornar a qualidade esperada, deverão ser apontadas em correspondência datada e numerada, que faça referência ao Formulário de Inspeção do SERPRO.

2.6.3.2 – O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em serviços de CRITICIDADE BAIXA, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

2.6.4 – Até o dia 20 ou próximo dia útil, o gestor ou fiscal do contrato deverá comunicar formalmente a Contratada o Indicador de Resultado do Serviço da competência – IRS_{COMPET}, através de ofício ou e-mail (com aviso de recebimento), com o somatório das imperfeições cujas justificativas de desconformidade não tenham sido aceitas, o devido Fator Mensal de Aceitação (vide tabela do item 3) e o valor que deverá constar na nota fiscal a ser emitida.

2.6.4.1 – É desnecessário o envio do ofício ou email para os casos em que não forem verificadas imperfeições na prestação do serviço, sendo o IRS_{COMPET} igual a 100% e previamente autorizado a Contratada o faturamento do valor integral estimado para o período.

2.7 Da memória de cálculo

2.7.1 – IRS – Calculado a cada inspeção realizada.

$$\text{IRS} = (\text{PC} / \text{PT}) \times 100$$

Onde:

PC – Pontuação da Contratada

PT – Pontuação Total

2.7.2 – PT – Pontuação Total

Corresponde ao somatório da pontuação atribuída a todas as metas de resultado das rotinas de serviço objeto da inspeção.

2.7.3 – PC – Pontuação da Contratada

Corresponde ao somatório da pontuação atribuída a cada meta de resultado efetivamente realizada das rotinas de serviço objeto da inspeção.

2.7.4 – IRS do mês de competência

2.7.4.1 - Para fins de adequação de pagamento será considerado o IRS do mês de competência (IRS_{COMPET}), obtido através da divisão do somatório da pontuação de acertos obtida pela contratada (PC) pelo somatório da pontuação total das rotinas inspecionadas (PT), ao longo do período do dia 16 do mês anterior até o dia 15 do mês vigente.

$$IRS_{COMPET} = [(PC_1 + PC_2 + PC_3 + \dots + PC_n) / (PT_1 + PT_2 + PT_3 + \dots + PT_n)] \times 100$$

2.7.4.2 – O primeiro mês de vigência do contrato será usado para os devidos ajustes na execução do serviço e orientações da fiscalização, passando a vigorar o atendimento deste IMR a partir do mês subsequente.

3 – DA ADEQUAÇÃO DE PAGAMENTO

Para efeito de ajustes/adequações nos pagamentos referentes a prestação do serviço, serão consideradas as faixas abaixo indicadas, em critério de proporcionalidade, de acordo com o percentual do IRS apurado para o mês de competência, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas estabelecidas no contrato e/ou rescisão contratual, para os casos de excesso de imperfeições e/ou reincidência.

Pontuação			Fator Mensal de Aceitação (%)
IRS (tolerância) de	100%	a	95.00%
IRS de	94,99%		90.00%
IRS de	89,99%		85.00%
IRS de	84,99%		80.00%
IRS abaixo de	79,99%		90% do preço mensal fixo

4 - DAS SANÇÕES

4.1 - O SERPRO deverá monitorar constantemente o resultado dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções administrativas, independentes dos descontos decorrentes deste IMR, quando verificar um viés contínuo de desconformidade na execução em comparação à qualidade exigida.