

ANEXO I
DO TERMO DE REFERÊNCIA
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

O Instrumento De Medição De Resultados (IMR) é um documento que apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 05 (cinco) indicadores de qualidade:

- 1 - Tempo de resposta às solicitações da contratante;
- 2 - Pontualidade no atendimento das Ordens de Serviço;
- 3 - Atendimento ao cronograma de manutenção preventiva;
- 4 - Apresentação e conduta do profissional;
- 5 - Qualidade dos serviços Prestados;

Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo. Cada indicador contribui com uma quantidade de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços prestados.

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 com qualidade elevada.

A seguir serão apresentados os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

Indicador 01:	TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE
Finalidade:	Garantir um atendimento célere às demandas do IFRN no que tange à manutenção de equipamentos de saúde.
Meta a Cumprir:	Atendimento integral de todas as Ordens de Serviço emitidas no mês, com atendimento de cada uma delas não excedente a 72 (setenta e duas) horas.
Instrumento de Medição:	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento :	Presencial, feita pelo Fiscal Técnico no local de prestação dos serviços, ao final do atendimento de cada Ordem de Serviço emitida no mês.
Periodicidade:	A periodicidade da verificação por IMR será mensal, reunindo todas as Ordens de Serviço emitidas no mês de prestação avaliado.
Mecanismo de Cálculo:	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
Início de Vigência:	Data da Assinatura do Contrato.

Faixas de Ajuste no Pagamento:	Sem atrasos = 20 Pontos; 1 resposta com atraso = 15 Pontos; 2 respostas com atraso = 10 Pontos; 3 respostas com atraso = 5 Pontos;
	4 respostas ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções:	Ver item de sanções do Termo de Referência.
Observações:	

Indicador 02:	PONTUALIDADE NO ATENDIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO
Finalidade:	Garantir que o atendimento das demandas ocorra conforme o horário acordado entre o IFRN e o prestador do serviço de manutenção dos equipamentos de saúde.
Meta a Cumprir:	Atendimento integral de todas as Ordens de Serviço de acordo com o horário estabelecido pelo IFRN para a execução do serviço.
Instrumento de Medição:	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento :	Presencial, feita pelo Fiscal Técnico no local de prestação dos serviços, ao final do atendimento de cada Ordem de Serviço emitida no mês.
Periodicidade:	A periodicidade da verificação por IMR será mensal, reunindo todas as Ordens de Serviço emitidas no mês de prestação avaliado.
Mecanismo de Cálculo:	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com atendimento da Ordem de Serviço com atraso em relação ao horário estabelecido pelo IFRN.
Início de Vigência:	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento:	Sem atrasos = 20 Pontos; 1 resposta com atraso = 15 Pontos; 2 respostas com atraso = 10 Pontos; 3 respostas com atraso = 5 Pontos;
	4 respostas ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções:	Ver item de sanções do Termo de Referência.
Observações:	

Indicador 03:	ATENDIMENTO AO CRONOGRAMA DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA
Finalidade:	Cerificar a realização periódica da manutenção preventiva dos equipamentos de saúde.
Meta a Cumprir:	Execução de quatro manutenções preventivas por ano.
Instrumento de Medição:	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento :	Presencial, feita pelo Fiscal Técnico no local de prestação dos serviços.
Periodicidade:	Quatro manutenções preventivas por ano.

Mecanismo de Cálculo:	Verificação da quantidade de manutenções preventivas registradas com execução inferior a meta.
Início de Vigência:	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento:	4 manutenções preventivas por ano = 20 Pontos; 3 manutenções preventivas por ano = 15 Pontos; 2 manutenções preventivas por ano = 10 Pontos; 1 manutenções preventivas por ano = 5 Pontos;
	Nenhuma manutenção preventiva no ano = 0 Pontos
Sanções:	Ver item de sanções do Termo de Referência.
Observações:	

Indicador 04:	APRESENTAÇÃO E CONDUTA DO PROFISSIONAL
Finalidade:	Asssegurar a apresentação e conduta adequada do profissional prestador do serviço de manutenção dos equipamentos de saúde.
Meta a Cumprir:	Apresentação e conduta adequada do profissional prestador do serviço de manutenção dos equipamentos de saúde conforme todos os critérios definidos em termo de referência, Edital e anexos.
Instrumento de Medição:	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento :	Presencial, feita pelo Fiscal Técnico no local de prestação dos serviços, ao final do atendimento de cada Ordem de Serviço emitida no mês.
Periodicidade:	A periodicidade da verificação por IMR será mensal, reunindo todas as Ordens de Serviço emitidas no mês de prestação avaliado.
Mecanismo de Cálculo:	Verificação da quantidade de ocorrências registradas.
Início de Vigência:	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento:	Apresentação e conduta adequada do profissional = 20 Pontos; Apresentação e conduta inadequada do profissional = 0 Pontos;
Sanções:	Ver item de sanções do Termo de Referência.
Observações:	

Indicador 5:	QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
Finalidade:	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a Cumprir:	Prestação do serviço conforme todos os critérios definidos em termo de referência, Edital e anexos.
Instrumento de Medição:	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento :	Constatação formal de ocorrências.
Periodicidade:	A periodicidade da verificação por IMR será mensal, reunindo todas as Ordens de Serviço emitidas no mês de prestação avaliado.

Mecanismo de Cálculo:	Verificação da quantidade de ocorrências registradas.
Início de Vigência:	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento:	O serviço prestado de alta qualidade (resolução completa da demanda) = 20 pontos; Serviço prestado de média qualidade (resolução parcial da demanda) = 12 pontos; Serviço prestado de baixa qualidade (sem resolução da demanda) = 5 pontos; O serviço não foi prestado = 0 pontos.
Sanções:	Ver item de sanções do Termo de Referência.
Observações:	

2. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

2.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

2.2. 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 do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.

2.3. 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 da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

2.4. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará em rescisão do contrato.

3. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIOS/FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTOS	AVALIAÇÃO TOTAL
-----------	-------------------------------	--------	-----------------

1 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	20	20
	1 resposta com atraso	15	
	2 respostas com atraso	10	
	3 respostas com atraso	5	
	4 respostas ou mais com atraso	0	
2 – Pontualidade no atendimento das ordens de serviço	Sem atrasos	20	20
	1 resposta com atraso	15	
	2 respostas com atraso	10	
	3 respostas com atraso	5	
	4 respostas ou mais com atraso	0	
3 - Atendimento ao cronograma de manutenção preventiva	4 manutenções preventivas por ano	20	20
	3 manutenções preventivas por ano	15	
	2 manutenções preventivas por ano	10	
	1 manutenções preventivas por ano	5	
	Nenhuma manutenção preventiva no ano	0	
4 - Apresentação e conduta do profissional	Apresentação e conduta adequada do profissional	20	20
	Apresentação e conduta inadequada do profissional	0	
5 - Qualidade dos serviços prestados	O serviço prestado de alta qualidade (resolução completa da demanda)	20	20

	Serviço prestado de média qualidade (resolução parcial da demanda)	12	
	Serviço prestado de baixa qualidade (sem resolução da demanda)	5	
	O serviço não foi prestado	0	
PONTUAÇÃO TOTAL			100