



**APÊNDICE B
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

Indicador	
01 - Identificação de satisfação	
Item	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças, dos equipamentos odontológicos
Finalidade	Garantir melhoria contínua do serviço.
Meta a cumprir	Manter abaixo de um ponto
Instrumento de medição	Relatório da equipe técnica
Forma de acompanhamento	Vistoria, relatórios e reuniões com o fiscal de contrato.
Periodicidade	De acordo com a Ordem de Serviço.
Mecanismo de Cálculo	Todas as ocorrências serão registradas pelo fiscal do contrato, que notificará a Contratada, atribuindo pontos, conforme a tabela 1 abaixo.
Início da vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Somatória dos pontos da tabela 1, que corresponderá à glosa da faturamensal conforme tabela 2 abaixo.
Sanções	Advertência e/ou glosa da fatura mensal.
Observações	No caso da Contratada somar 8 (oito) pontos será facultada à Contratante a rescisão unilateral sem ônus financeiro do contrato.



Tabela 1 - Pontuação/Ocorrência

Ocorrência	Aferição	Pontuação
Inobservância injustificada do prazo estipulado para o início dos serviços.	O fiscal do contrato emitirá Ordem de Serviço estipulando o prazo para início.	0,2
Inobservância injustificada do prazo estipulado para a conclusão dos serviços.	A Ordem de Serviço estipulará o prazo para conclusão, conforme disposições do Termo de Referência	0,2
Causar defeito nos equipamentos por imperícia.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, por colaborador que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,1
Causar defeito nos equipamentos e materiais decorrentes de mau manuseio dos seus funcionários.	O fiscal do contrato ou a equipe técnica do DSEI emitirá relatório listando os equipamentos com defeitos e as correspondentes causas.	0,3
Falta de cordialidade no trato com os servidores, colaboradores e contribuintes.	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado.	0,1
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos não especificada nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,1



Tabela 2: Pontuação Acumulada

Pontuação Acumulada	Glosa
1 (um) pontos	Não há glosa, apenas advertência.
2 (dois) pontos	Não há glosa, apenas advertência.
3 (três) pontos	Glosa correspondente a 1% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
4 (quatro) pontos	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
5 (cinco) pontos	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
6 (seis) pontos	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
Acima de 7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 1% para cada ponto extra.