

PREGÃO 90043/2024
ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO

Processo: 23225.000784/2024-12

Objeto: Contratação de serviços de outsourcing de impressão para o Campus Juiz de Fora

Diretivas de avaliação

1. O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê a apuração mensal dos serviços prestados.
2. Mensalmente, será auferida a Nota Mensal de Avaliação (NMA) dos serviços prestados.
3. A CONTRATADA inicia a avaliação com um NMA igual a 10 (dez) pontos.
4. Ocorrências definem pontos de falha ou irregularidades na execução do serviço prestado e, a partir da observação dessas, é realizado descontos na NMA da CONTRATADA.
5. As ocorrências observadas possuem duas diretivas essenciais a se observar:
 - 5.1. Valor basilar que define o nível de criticidade da ocorrência. Quanto maior o impacto maior será o valor basilar.
 - 5.1.1. Dado o nível de criticidade de um indicador, os valores basilares subtraídos são:
 - 5.1.1.1. Ao nível “muito baixo” é atribuído um desconto de 0,1 pontos;
 - 5.1.1.2. Ao nível “baixo” é atribuído um desconto de 0,2 pontos;
 - 5.1.1.3. Ao nível “médio” é atribuído um desconto de 0,3 pontos;
 - 5.1.1.4. Ao nível “alto” é atribuído um desconto de 0,4 pontos;
 - 5.1.1.5. Ao nível “muito alto” é atribuído um desconto de 0,5 pontos;
 - 5.2. Fator de persistência que representa a ausência de solução de uma ocorrência observada e que define o agravamento da situação em função da persistência da irregularidade.
 - 5.3. O produto destas diretivas define a pontuação que será descontada da NMA. Quanto maior o seu valor, pior a qualidade do serviço sob a perspectiva deste indicador.
 - 5.4. O cálculo considerará apenas uma casa decimal e os valores serão sempre arredondados para baixo.
 - 5.5. Os valores descontados são cumulativos e podem ocorrer repetidas vezes em um mesmo período de avaliação.
6. Portanto, o mecanismo de cálculo da NMA será dado a partir da fórmula: $NMA = 10 - \sum$ pontos perdidos
7. Algumas medidas auxiliares serão utilizadas para registrar o fator de persistência das ocorrências. Estas podem ainda ser utilizadas na composição de uma ocorrência, dada a sua importância. São elas:

Medida auxiliar	Função	Unidade	Forma de cálculo	Abreviaturas
ITAT	Monitorar o tempo de resposta dos chamados técnicos, garantindo a tempestiva resolução de problemas	Horas	Par - Pmp	ITAT - Indicador de Atendimento Técnico Pmp - Prazo máximo previsto contabilizado em horas Par- Prazo de

				atendimento realizado/cumprido
ISE	Monitorar o tempo de resposta nas situações de substituição de equipamento, em caráter provisório ou definitivo. Busca garantir a continuidade dos trabalhos	Horas	Pr - Pmp	ISE - Indicador de substituição de Equipamentos Pmp - Prazo máximo previsto contabilizado em horas Pr- Prazo realizado de troca
ITRD	Monitorar a quantidade de trocas em virtude de defeitos de mesma natureza	Decimal, razão entre ocorrências	QR/QT	ITRD - Indicador de quantidade de trocas/defeitos em função de reincidências de defeitos em relação a quantidade total de trocas realizadas no mês de um equipamento QR - Quantidade de trocas reincidentes QT- Quantidade total de trocas realizadas no período Esta medida é representativa desde que haja ao menos 4 atendimentos para o equipamento no período avaliado.

8. A adequação do pagamento, pelo não atendimento das metas estabelecidas, dar-se-á de acordo com a NMA obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:
- 8.1. A faixa que compreende um NMA maior ou igual a 9,5 será tolerada, cabendo ao gestor de contrato ou aos fiscais informar à contratada a avaliação tal avaliação.
 - 8.2. Caso a NMA seja menor que 9,5 e maior ou igual a 8,5 a CONTRATADA estará sujeita ao recebimento de uma simples notificação.
 - 8.3. Caso a NMA seja menor que 8,5 e maior ou igual a 7,0 a CONTRATADA estará sujeita à adequação no pagamento devido correspondente a 1% do valor faturado a cada décimo de ponto perdido abaixo de 8,5.
 - 8.4. NMA abaixo de 7,0 será considerada fora da tolerância, configurando-se a inexecução parcial ou total do contrato por parte da contratada. Nesse caso, serão observadas as sanções compatíveis e registradas no contrato.
 - 8.5. Caso o limite temporal de um indicador seja atingido, um novo evento de registro poderá ser gerado, aplicando-se outra avaliação da ocorrência. Estas sucessivas avaliações são acumulativas, e ocorrerão até que se finde a demanda. Tal medida não se aplica às ocorrências sujeitas a forma de registro adaptativo, ou seja, àqueles onde o registro ocorre de forma proporcional à permanência do estado de irregularidade.

- 8.6. Será reservado à CONTRATADA o direito de discordância da avaliação mensal, que deverá ser manifestada em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis através de email endereçado para a fiscalização do contrato.
- 8.7. A gestão/fiscalização do contrato irá realizar uma nova avaliação, tendo o mesmo período de 5 (cinco) dias úteis para sinalizar sobre o aceite ou não do protesto.
- 8.8. As ocorrências podem ocorrer de forma simultânea e, neste caso, terão seus registros somados e devidamente justificados.
- 8.9. Qualquer restrição temporal de uma ocorrência pode ser excepcionalmente tratada junto à gestão e/ou fiscalização do contrato. Deverá ser feito o registro do tratamento deste incidente no registro de ocorrência do contrato, onde devem constar todos os artefatos e motivos para a tomada de tal decisão.
9. Os critérios desta medição podem ser alterados a cada renovação do contrato. É dever da CONTRATANTE publicizar todas as alterações e sanar quaisquer dúvidas e/ou questionamentos gerados por estas mudanças.
10. Sobre os procedimentos de avaliação:
- 10.1. O registro da avaliação mensal deverá ser realizado em formulário próprio e arquivado junto aos processos de fiscalização do contrato e ficará sob responsabilidade dos fiscais do contrato.
- 10.2. A avaliação mensal poderá ser realizada em formulário simples em forma de tabela de forma que conste a pontuação total da contratada e discrimine de forma sucinta os valores descontados. Deve-se referenciar os ocorrência e o embasamento para tal sanção. São aceitos como artefatos de embasamento às ordens de serviço expedidas, os tickets de atendimento ou qualquer outro registro comprobatório de comunicação que constem como possíveis no termo de referência, edital ou contrato.

Ocorrências registradas no período de referência

Item	Descrição da ocorrência	Valor Basilar	Fator de Persistência	Criticidade da Ocorrência				
				Muito Baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
1	Deixar de atender a qualquer um dos requisitos de capacitação, seja no momento da implantação da solução ou na substituição de qualquer recurso da mesma	0,3	1			X		
2	Deixar de fornecer relatório detalhado de atendimentos realizados, quando requerido	0,1	1	X				
3	Deixar inacessível, indisponível ou outro o canal de atendimento para abertura de chamados	0,4	1				X	



**INSTITUTO
FEDERAL**

Sudeste de Minas Gerais

**INSTITUTO FEDERAL DO SUDESTE DE
MINAS GERAIS**
Campus Juiz de Fora



4	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado, ainda que em casos de substituição temporária, evidenciada pela recorrência de identificação de falhas, indisponibilidades ou negligências decorrentes do emprego de soluções tecnicamente inapropriadas para as demandas que atender	0,5	1					X
5	Deixar indisponível para a gestão ou fiscalização do contrato, o acesso ao software de gerenciamento, acompanhamento e contabilização.	0,3	1			X		
6	Deixar de substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, qualquer equipamento em regime de comodato que apresente avaria ou mau funcionamento.	0,3	1			X		
7	Deixar de fornecer suprimentos reserva, respeitando os limites definidos entre os requisitos da contratação	0,2	1		X			
8	Indisponibilidade do serviço ou de qualquer um dos equipamentos	0,3	1			X		
9	Realizar cobrança indevidas	0,1	1	X				
10	Receber 3 (três) ou mais notificações consecutivas, sendo ou não reincidentes os erros ou falhas, mas que remetam à mesma ocorrência.	0,3	1			X		
11	Recusar-se a executar alguma solicitação condizentes com suas atribuições e sem motivo justificado	0,4	1				X	



INSTITUTO
FEDERAL

Sudeste de Minas Gerais

INSTITUTO FEDERAL DO SUDESTE DE
MINAS GERAIS
Campus Juiz de Fora



12	Registrar chamados ou informações no sistema de atendimento ao usuário em inobservância dos atributos de detalhamento, precisão, expressão da verdade ou atualização.	0,2	1		X			
13	Entregar documento de cobrança em prazo superior a 30 dias úteis após o período de apuração do serviço realizado.	0,2	1		X			
14	Deixar de registrar o primeiro atendimento (acolhimento de uma reclamação, abertura de chamado ou equivalente com fornecimento de um número de protocolo) em um prazo máximo de 12 horas.	0,1	ITAT/8 + 1	X				
15	Iniciar atendimento de suporte em prazo superior a 24 horas	0,2	ITAT/8 + 1		X			
16	Concluir atendimento de manutenção corretiva em prazo superior a 48 horas.	0,3	ITAT/8 + 1			X		
17	Não realizar manutenção Preventiva /Troca de itens de consumo (tonner, fotocondutor, fusores e demais componentes e peças) ou Obstrução de Papel após abertura de chamado no prazo máximo de 48 horas	0,1	ITAT/8 + 1	X				
18	Não instalar equipamento adicional ou substituir um equipamento que apresentou 3 vezes o mesmo defeito em um prazo inferior a 30 dias ou 10 vezes defeitos distintos. O prazo para ação é de até 15 dias após o manifesto da contratante.	0,2	ITAT/8 + 1		X			



**INSTITUTO
FEDERAL**

Sudeste de Minas Gerais

**INSTITUTO FEDERAL DO SUDESTE DE
MINAS GERAIS**
Campus Juiz de Fora



19	Não mover, movimentar ou trocar de ambiente equipamentos quando solicitado no prazo máximo de 96 horas	0,1	ITAT/8 + 1	X				
20	Caso a medida auxiliar ITRD (trocas em função de reincidência) de um equipamento esteja entre 0,3 e 0,5	0,1	1	X				
21	Caso a medida auxiliar ITRD (trocas em função de reincidência) de um equipamento seja superior a 0,5	0,2	1		X			