

ADENDO I do Termo de Referência

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR (Conforme IN nº 5/2017, Anexo V-B)

(Processo Administrativo nº 23136.000021.2023-90)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento 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.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Edital e Termo de Referência deste processo.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:

- 2.1.1. Indicador 1 - Uso dos EPI's e uniformes;
- 2.1.2. Indicador 2 - Atraso no pagamento de salário e dos benefícios ao trabalhador;
- 2.1.3. Indicador 3 - Pagamento das diárias ao trabalhador dentro do prazo previsto;
- 2.1.4. Indicador 4 - Resultado da pesquisa de satisfação de avaliação do público usuário.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. 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.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade

INDICADOR 1	
USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal diária de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de pontos do indicador	De 0 a 20

Faixas de ajuste no pagamento	0 ocorrência = 20 Pontos 1 ocorrência = 16 Pontos 2 ocorrências = 12 Pontos 3 ocorrências = 8 Pontos 4 ocorrências = 4 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Ver item 3.2 deste documento.
Observações do fiscal	Espaço para o fiscal do contrato fazer as suas observações.

INDICADOR 2	
ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIO E DOS BENEFÍCIOS AO TRABALHADOR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Documental. Pelo fiscal do contrato através da documentação enviada pela empresa para a instrução do processo de medição.
Periodicidade	Mensal (nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria e da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) vigente à época do contrato.)
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de Referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de pontos do indicador	De 0 a 35
Faixas de ajuste no pagamento	0 ocorrência = 35 Pontos 1 ocorrência = 25 Pontos 2 ou mais ocorrências = 0 Ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Ver item 3.2
Observações do fiscal	Espaço para o fiscal do contrato fazer as suas observações.

INDICADOR 3	
PAGAMENTO DAS DIÁRIAS AO TRABALHADOR DENTRO DO PRAZO PREVISTO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	A empresa deverá pagar as diárias ao motorista dentro do prazo acordado na reunião inicial do contrato, ou conforme previsto na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT).
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Documental. Pelo fiscal do contrato através da documentação enviada pela empresa para a instrução do processo de medição.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de pontos do indicador	De 0 a 20
Faixas de ajuste no pagamento	0 ocorrências = 20 Pontos

	1 ocorrência = 10 Pontos 2 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções aplicadas na primeira constatação	Ver item 3.2 deste documento.
Observações do fiscal	Espaço para o fiscal do contrato fazer as suas observações.

INDICADOR 4	
RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE AVALIAÇÃO DO PÚBLICO USUÁRIO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global da prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Aplicação semestral de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Anual
Mecanismo de Cálculo	Descrita na planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados
Início de Vigência	A partir do primeiro semestre do início da execução do serviço.
Faixa de pontos do indicador	De 0 a 25
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' maior que 80%, por pergunta, para todas as questões = 25 Pontos</p> <p>Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' menor que 80%, por pergunta, para todas as questões = 15 Pontos</p> <p>Somatório dos pontos de 'Ruim' e 'Péssimo' maior que 80%, por pergunta, para todas as questões = 0 Pontos</p>
Sanções aplicadas na primeira constatação	Ver item 3.2 deste documento.
Observação: Como este indicador é aferido apenas 1 (uma) vez no ano, nos meses em que ele não for verificado, deverá ser levado em consideração a pontuação máxima dele (25 pontos) para fins de obtenção da pontuação final do IMR mensal.	
Observações do fiscal	Espaço para o fiscal do contrato fazer as suas observações.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

3.1.1. 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:

<p>Pontuação total do serviço =</p> <p>Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4"</p>
--

3.2. 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 + multa contratual a critério da Administração	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)]

3.3. Avaliações abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 – Uso dos EPI's e uniformes	0 ocorrência	20	
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Atraso no pagamento de salário e dos benefícios ao trabalhador	0 ocorrência	35	
	1 ocorrência	25	
	2 ou mais ocorrências	0	
3 – Pagamento das diárias ao trabalhador dentro do prazo previsto	0 ocorrência	20	
	1 ocorrência	10	
	2 ou mais ocorrências	0	
4 – Resultado da pesquisa de satisfação de avaliação do público usuário	Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' maior que 80%	25	
	Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' menor que 80%	15	
	Somatório dos pontos de 'Ruim' e 'Péssimo' maior que 80%	0	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO:			

Documento Digitalizado Público

ADENDO III - IMR

Assunto: ADENDO III - IMR
Assinado por: Jose Amauri
Tipo do Documento: Documento Informativo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Jose Amauri Costa Fernandes, ADMINISTRADOR**, em 08/03/2023 11:18:37.

Este documento foi armazenado no SUAP em 08/03/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1355786

Código de Autenticação: c68f5dafdc

