

## **ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA**

### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

#### **1. Instrumento de Medição de Resultados:**

- 5.1 Conforme a Instrução Normativa Nº 05, de 26 de maio de 2017, emitida pelo MPOG - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, a contratação de serviços continuados deverá adotar unidade demedida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da CONTRATADA.
- 5.2 O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é uma disposição, pactuada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, que define critérios objetivos de mensuração de resultados, preferencialmente pela utilização de ferramenta informatizada, que possibilite a Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos;
- 5.3 A seguir apresentam-se os Indicadores de Desempenho a serem utilizados no Instrumento de Medição de Resultados do objeto deste Termo de Referência e em seguida sua descrição:

Indicador 1 – impossibilidade de estacionar os veículos por não abertura do estacionamento ou

indisponibilidade de vagas dentro do período de contratado

Indicador 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante

Indicador 3 - Qualidade dos serviços prestados

INDICADOR 01 – IMPOSSIBILIDADE DE ESTACIONAR OS VEÍCULOS POR NÃO ABERTURA DO ESTACIONAMENTO OU INDISPONIBILIDADE DE VAGAS DENTRO DO PERÍODO CONTRATADO	
FINALIDADE	Cumprir a exigência editalícia, bem como garantir a guarda e a segurança dos veículos.
META A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>In loco</i>, pelo fiscal do contrato por meio de livro de registro.</li><li>• Envio de comunicados pelos meios existentes no Termo de Referência (e-mail e aplicativos de mensagens) e documentação comprobatória para a Contratada (fotos, vídeos e outros).</li><li>• Pelo correio eletrônico ou outros meios formais de comunicação com a Contratada, bem como lançamentos realizados no SUAP e Comprasnet Contratos, em caso de ocorrências</li></ul>
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
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
SANÇÕES	Ver o quadro de Faixa de ajuste de pagamento no subitem 1.5

OBSERVAÇÕES	A Contratada deverá atender à necessidade de estacionamento da Contratante conforme descrito no Termo de Referência / Edital.
-------------	---

INDICADOR 02 - TEMPO DE RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
FINALIDADE	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à operacionalização do serviço.
META A CUMPRIR	Fornecer o <i>feedback</i> até o dia útil posterior à solicitação.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>In loco</i>, pelo fiscal do contrato por meio de livro de registro.</li> <li>• Envio de comunicados pelos meios existentes no Termo de Referência (e-mail e aplicativos de mensagens) e documentação comprobatória para a Contratada (fotos, vídeos e outros).</li> <li>• Pelo correio eletrônico ou outros meios formais de comunicação com a Contratada, bem como lançamentos realizados no SUAP e Comprasnet Contratos, em caso de ocorrências</li> </ul>
PERIODICIDADE	Por evento/solicitação à contratante, com aferição mensal do resultado.
MECANISMO DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Sem atrasos = 10 pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 respostas com atraso = 6 pontos 3 respostas com atraso = 4 pontos 4 respostas com atraso = 2 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos
SANÇÕES	Ver o quadro de Faixa de ajuste de pagamento no subitem 1.5
OBSERVAÇÕES	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução célere das demandas levantadas pela contratante, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda ocorra em um tempo maior.

INDICADOR 03 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
FINALIDADE	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
META A CUMPRIR	Grau de satisfação “ótimo”
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Aplicação semestral da pesquisa de satisfação
PERIODICIDADE	Semestral
MECANISMO DE CÁLCULO	Aferição da pontuação dada na pesquisa de satisfação
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	De 0 a 25 pontos, conforme resultado da pesquisa

SANÇÕES	Ver o quadro de Faixa de ajuste de pagamento no subitem 1.5
OBSERVAÇÕES	Os quesitos avaliados constam no formulário de pesquisa de satisfação.

**1.4.O** Fiscal do contrato será responsável por enviar, por e-mail, o enquadramento do IMR para cada indicador estabelecido nas respectivas Faixas de Ajustes, para que as notas fiscais possam ser emitidas já com aplicação do Instrumento de Medição de Resultados. O Fiscal deverá enviar e-mail até 15º dia útil do mês seguinte ao mês da prestação dos serviços.

**1.5** Serão utilizadas como parâmetro de medição as seguintes faixas de ajuste de pagamento:

FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO		
1- As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima		
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 total do serviço =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3”	
3- Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:		
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
4- A avaliação Abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.		
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

CHECK LIST PARA MEDIÇÃO DO RESULTADO			
Indicador	Critério (Faixas de pontuação)	Pontos	Avaliação
Impossibilidade de estacionar os veículos	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais.	0	
Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa de satisfação	0 - 25	
Pontuação Total do Serviço:			