

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

### 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 XXXXX firmado a partir do Edital XXXX e de seus demais anexos.

### 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: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.
- 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.

INDICADORES	
INDICADOR 1 - USO DO EPI's E UNIFORMES	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do fiscal do contrato
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
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 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Item 3.2
Observações	
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes

<b>Meta a cumprir</b>	Até o dia útil posterior à solicitação
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, através do fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	Por evento
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 10 pontos
	1 ocorrência = 8 pontos
	2 ocorrências = 6 pontos
	3 ocorrências = 4 pontos
	4 ocorrências = 2 pontos
	5 ocorrências = 0 pontos
<b>Sanções</b>	Item 3.2
<b>Observações</b>	
<b>INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, através do fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	Mensal, com base na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 35 pontos
	1 ou mais ocorrências = 0 pontos
<b>Sanções</b>	Item 3.2
<b>Observações</b>	Observar disposto no Artigo 459 §1º da CLT.
<b>INDICADOR 4 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, através do fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	Por evento
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 20 pontos
	1 ou mais ocorrências = 0 pontos

<b>Sanções</b>	Item 3.2
<b>Observações</b>	
<b>INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
<b>Meta a cumprir</b>	Quanto maior melhor
<b>Instrumento de medição</b>	Avaliação através de ficha de avaliação
<b>Forma de acompanhamento</b>	Ficha de avaliação de qualidade dos serviços
<b>Periodicidade</b>	mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrito na planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados anexada em seguida
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	De 0 a 25 pontos conforme resultados da pesquisa
<b>Sanções</b>	Item 3.2
<b>Observações</b>	

### 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:

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

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:

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de ajuste de nível de serviço</b>
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
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	0,9
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,9 + 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.As avaliações abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

<b>INDICADOR</b>	<b>CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)</b>	<b>Pontos</b>	<b>Avaliação</b>
1 - Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10,00	
	1 ocorrência	8,00	

	2 ocorrências	6,00	
	3 ocorrências	4,00	
	4 ocorrências	2,00	
	5 ocorrências	0,00	
2 - Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem ocorrências	10,00	
	1 ocorrência	8,00	
	2 ocorrências	6,00	
	3 ocorrências	4,00	
	4 ocorrências	2,00	
	5 ocorrências	0,00	
3 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35,00	
	Uma ou mais ocorrências	0,00	
4 - Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20,00	
	Uma ou mais ocorrências	0,00	
5 - Qualidade dos serviços prestados	Conforme Resultado de pesquisa	0 - 25	
<b>Pontuação total do serviço</b>			

**FICHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO**

Órgão/Unidade: Nº Contrato: Gestor/Responsável: Contratada:			Mês de referência:
Legenda do nível de avaliação: <b>O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório</b>			
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Nível de avaliação	
Banheiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpeza do Chão, vasos e pias</li> <li>- Parede e Teto</li> <li>- Recolher o Lixo</li> <li>- Abastecimento de Consumíveis (Papel, sabonete e outros)</li> </ul>		
Corredores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpeza dos Pisos</li> <li>- Limpeza das Paredes</li> <li>- Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas</li> </ul>		
Salas Administrativas e Sala de Reuniões	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolher o Lixo</li> <li>- Limpar o Piso (Enseirar quando for caso)</li> <li>- Limpeza dos móveis (Lustre e Remoção de Pó)</li> <li>- Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas</li> <li>- Limpeza das Paredes e Janelas</li> </ul>		
Pátios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpeza do Piso</li> <li>- Limpeza das Calçadas</li> <li>- Arruamentos (Coleta de Lixo Aparente)</li> <li>- Estacionamento</li> </ul>		

Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.

--

<b>A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação</b>	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
<b>B – Total de quesitos avaliados</b>				
<b>C – Índice de Avaliação, por quesito (*)</b>	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
<b>(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].</b>				
<b>D – Pontuação Total (**)</b>				
<b>(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [(O+B)x25]</b>				