**APÊNDICE I DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

1. Instrumento de Medição de Resultados:
   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 de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da CONTRATADA.
   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;
   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 – Uso de uniformes;

Indicador 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante Indicador;

Indicador 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios Indicador;

Indicador 4 – Não entrega dos uniformes previstos em contrato Indicador;

Indicador 5 – Qualidade dos serviços prestados.

|  |  |
| --- | --- |
| INDICADOR 01 – USO DE UNIFORMES | |
| FINALIDADE | Mensurar o atendimento das exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso dos uniformes. |
| META A CUMPRIR | Nenhuma ocorrência no mês. |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO | Constatação formal de ocorrências. |
| FORMAS DE ACOMPANHAMENTO | In loco, pelo fiscal do contrato por meio de livro de registro. |
| 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 |
| OBSERVAÇÃO | O que se busca com esse indicador é manter a organização e identificação no ambiente do trabalho por meio da utilização dos uniformes. |
| INDICADOR 02 – TEMPO DE RESPOTAS ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE | |
| FINALIDADE | Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à operacionalização, segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes. |
| META A CUMPRIR | Fornecer o feedback até o dia útil posterior à solicitação. |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO | Constatação formal de ocorrências. |
| FORMAS DE ACOMPANHAMENTO | In loco, pelo fiscal do contrato por meio de livro de registro. |
| 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 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. |
| OBSERVAÇÃO | 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 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS | |
| FINALIDADE | Mitigar ocorrências de atraso de pagamento. |
| META A CUMPRIR | Nenhuma ocorrência no mês. |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO | Constatação formal de ocorrências. |
| FORMAS DE ACOMPANHAMENTO | In loco, pelo fiscal do contrato por meio de livro de registro. |
| PERIODICIDADE | Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria. |
| MECANISMO DE CÁLCULO | Verificação formal do fiscal aos documentos comprobatórios, mediante entrega dos comprovantes pela contratada. |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA | A partir do início da prestação do serviço. |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO | Sem ocorrência = 35 pontos Uma ou mais ocorrências = 0 pontos. |
| SANÇÕES | Ver o quadro de Faixa de ajuste de pagamento no subitem 1.5. |
| OBSERVAÇÃO | Atendimento ao disposto no Art. 459, § 1º da CLT. |

|  |  |
| --- | --- |
| INDICADOR 04 – NÃO ENTREGA DOS UNIFORMES PREVISTOS EM CONTRATO | |
| FINALIDADE | Garantir o fornecimento de uniformes necessários a execução do contrato. |
| META A CUMPRIR | Nenhuma ocorrência. |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO | Constatação formal de ocorrências. |
| FORMAS DE ACOMPANHAMENTO | In loco, pelo fiscal do contrato por meio de livro de registro. |
| PERIODICIDADE | Anual. |
| MECANISMO DE CÁLCULO | Identificação de ao menos uma ocorrência de atraso. |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA | A partir do início da prestação do serviço. |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO | Sem ocorrência = 20 pontos Uma ou mais ocorrências = 0 pontos. |
| SANÇÕES | Ver o quadro de Faixa de ajuste de pagamento no subitem 1.5. |
| OBSERVAÇÃO | O que se busca com esse indicador é avaliar o atendimento da contratante quanto ao fornecimento dos uniformes para a execução do serviço, conforme estabelecido no contrato. |

|  |  |
| --- | --- |
| INDICADOR 05 – 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. |
| FORMAS DE ACOMPANHAMENTO A | 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. |
| OBSERVAÇÃO | Os quesitos avaliados constam no formulário de pesquisa de satisfação. |

* 1. 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 o 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” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”. | |
| 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 ensejará 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 |
| Uso de uniformes | Sem ocorrências 1 | 10 |  |
| ocorrência 2 | 8 |  |
| ocorrências 3 | 6 |  |
| ocorrências 4 | 4 |  |
| ocorrências 5 | 2 |  |
| ocorrências ou mais | 0 |  |
| Tempo de resposta às solicitações da contratante. | Sem atrasos 1 resposta | 10 |  |
| com atraso 2 respostas | 8 |  |
| com atraso 3 respostas | 6 |  |
| com atraso 4 respostas | 4 |  |
| com atraso 5 respostas | 2 |  |
| com atraso ou mais. | 0 |  |
| Atraso no pagamento de salários e outros benefícios | Sem ocorrências | 35 |  |
| Uma ou mais ocorrências | 0 |  |