

## 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 nº XXXXX firmado a partir do Edital e de seus demais anexos.

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

- 2.1. Os serviços contratados serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI 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.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes e EPIs
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação Formal da Ocorrência
Forma de Acompanhamento	Ação do Fiscal de Contrato mediante anotações no livro de registro de ocorrências
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)

<b>INDICADOR 1: USO DE EPI E UNIFORMES</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes e EPIs
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação Formal da Ocorrência
Forma de Acompanhamento	Ação do Fiscal de Contrato mediante anotações no livro de registro de ocorrências
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início da vigência	Com o início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 10 pontos
	Uma ocorrência: 8 pontos
	Duas ocorrências: 6 pontos
	Três ocorrências: 4 pontos
	Quatro ocorrências: 2 pontos
Cinco ou mais ocorrências: 0 ponto	
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

<b>INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento
Meta a Cumprir	Até o dia útil posterior ao da solicitação
Instrumento de Medição	Constatação Formal da Ocorrência
Forma de Acompanhamento	Ação do Fiscal de Contrato mediante anotações no livro de registro de ocorrências
Periodicidade	Por solicitação
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da vigência	Com o início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 10 pontos
	Uma ocorrência: 8 pontos
	Duas ocorrências: 6 pontos
	Três ocorrências: 4 pontos
	Quatro ocorrências: 2 pontos
Cinco ou mais ocorrências: 0 ponto	
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Nesse indicador se busca obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela CONTRATANTE o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva do problema se dê em maior tempo.

<b>INDICADOR 3–ATRASSO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E BENEFÍCIOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mitigar as ocorrências de atrasos nos pagamentos
Meta a Cumprir	Zero ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação Formal da Ocorrência
Forma de Acompanhamento	Ação do Fiscal de Contrato mediante anotações no livro de registro de ocorrências
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	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início da vigência	Com o início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 35 pontos
	Uma ou mais ocorrências: zero ponto
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1o da CLT

<b>INDICADOR 4–FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS NO CONTRATO</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários à execução do contrato
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal das ocorrências
Forma de Acompanhamento	Por intermédio da ação do fiscal de Contrato, mediante lançamentos no livro de ocorrências (registros)
Periodicidade	Por evento constatado
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início da vigência	Com o início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos
	Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

<b>INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços
Meta a Cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de Medição	Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços
Forma de Acompanhamento	Aplicação de pesquisa por intermédio questionário eletrônico
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados
Início da vigência	Com o início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Os quesitos da pesquisa encontram-se no formulário seguinte

<b>AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS – PESQUISA DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS</b>	
Órgão/Seção:	
N.do Contrato:	
Gestor/Fiscal do Contrato:	
Contratada:	Mês de Referência:
Graus de Satisfação: O = Ótimo; B = Bom; R = Regular; I = Insatisfeito; e N = Não sabe responder	
Serviços / Procedimentos / Atitudes	Graus de Satisfação dos responsáveis pelo setor
Prontidão e Proatividade na execução do serviço	
Limpeza do local após a intervenção	
Destinação correta de materiais	
Conduta durante a execução dos serviços	
Cuidados no uso dos materiais a serem empregados para evitar desperdícios	
Qualidade no acabamento do serviço realizado	
Uso de Uniformes e EPI	
Preposto atende prontamente às solicitações	
Deixe abaixo, se quiser, seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.	
<b>MÉTODO CÁLCULO DA AVALIAÇÃO</b>	
Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I) pelo total de quesitos avaliados, exceto os quesitos com grau N	
Somatório dos índices de avaliação com graus de satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite [(O+B)x25]	

### 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 a soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme formula 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>Faixa de Pontuação</b>	<b>Pagamento Devido</b>	<b>Fator de Ajuste</b>
80 a 100	100%	1,00
70 a 79	97%	0,97
60 a 69	95%	0,95
50 a 59	93%	0,93
40 a 49	90%	0,90
Abaixo de 40	90% mais multa	0,90 + avaliar a necessidade de aplicação da multa contratual

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.3. A avaliação Abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

**4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS**

Indicador	Critério	Pontos	Avaliação
1 – Uso de Uniforme e EPI	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 Ocorrências	4	
	4 Ocorrências	2	
	5 ou mais ocorrências	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações feitas pela CONTATANTE	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 ou mais respostas com atraso	0	
3 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrência	35	
	1 ou mais ocorrências	0	
4 - Falta de materiais previstos no contrato	Sem ocorrência	20	
	1 ou mais ocorrências	0	
5 - Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultado das pesquisas	0 a 25	
<b>Pontuação Total</b>			