

ANEXO VIII
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.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 4 (quatro) indicadores de qualidade:

- 1 – Tempo de resposta às solicitações da contratante;
- 2 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;
- 3 – Atendimento dos critérios de sustentabilidade ambiental na execução do serviço;
- 4 – Qualidade dos serviços prestados;

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

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

2.4. 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.

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

INDICADOR 1 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento a todas as exigências diligenciadas pela equipe de fiscalização contratual
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
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 = 25 Pontos; 1 resposta com atraso = 15 Pontos; 2 respostas com atraso = 10 Pontos; 3 respostas com atraso = 5 Pontos; 4 respostas ou mais com atraso = 0 Ponto.
Sanções	Ver item de sanções do TR.
Observações	

	A equipe de fiscalização deverá informar à CONTRATADA sempre que houver o registro de ocorrências no livro. O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
--	--

INDICADOR 2 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
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	Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
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 de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item de sanções do TR.
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT. A equipe de fiscalização deverá informar à CONTRATADA sempre que houver o registro de ocorrências no livro.

INDICADOR 3 - ATENDIMENTO DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar os impactos ambientais decorrentes da execução do serviço
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/constatação
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 = 25 pontos; 1 ocorrência = 15 Pontos; 2 ocorrências = 10 Pontos; 3 ocorrências = 5 Pontos; 4 ou mais ocorrências = 0 pontos;
Sanções	Ver item de sanções do TR.
Observações	Ressalta-se a importância desse indicador no tocante a conscientização dos empregados da contratada na utilização adequada dos recursos disponibilizados, bem como o fornecimento de materiais que apresentam baixo impacto ambiental.

INDICADOR 4 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Prestação do serviço conforme todos os critérios elencados no TR, Edital de Licitação, Contrato e anexos.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item de sanções do TR.

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.

3.2. 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:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"} + \text{Pontos "Indicador 5"}.$$

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:

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 mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

$$\text{Valor devido por ordem de serviço} = [(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$$

3.4. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará em rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIOS/FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTOS	AVALIAÇÃO TOTAL
1 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	25	25
	1 resposta com atraso	15	
	2 respostas com atraso	10	
	3 respostas com atraso	5	
	4 respostas ou mais com atraso	0	
2 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	25	25
	Uma ou mais ocorrências	0	
3 – Atendimento dos critérios de sustentabilidade ambiental na execução do serviço	Sem ocorrências	25	25
	1 ocorrência	15	
	2 ocorrências	10	
	3 ocorrências	5	
	4 ou mais ocorrências	0	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	25
PONTUAÇÃO TOTAL MÁXIMA			100