|  |
| --- |
| **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR - Mês:** |
| **Empresa:** |
| **Objeto:** |
| **Nº do Processo:** |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADORES E RESULTADOS** | |
| **Indicador 1 – Pagamento dos salários, benefícios e recolhimento do FGTS dos colaboradores:** Se não houver nenhuma ocorrência = 30 pontos. Se houver uma ou mais ocorrências serão descontados 30 pontos. | |
| **Ocorrências do período** | **Pontuação a ser descontada** |
|  |  |
|  |  |
|  | |
| **Indicador 2 – Uso de uniformes e EPIs:** Se não houver nenhuma ocorrência = 10 pontos. Para cada ocorrência serão descontados 2 pontos (máximo de 10 pontos a serem descontados). | |
| **Ocorrências do período** | **Pontuação a ser descontada** |
|  |  |
|  | |
| **Indicador 3 – Tempo de resposta às solicitações da contratante, formalizadas através de mensagem eletrônica ou ofício encaminhados pelo gestor ou fiscal do contrato:** Se não houver nenhuma ocorrência = 10 pontos. Para cada ocorrência (atendimento não realizado a contento ou realizado fora do prazo definido pelo LFDA-SP) serão descontados 2 pontos (máximo de 10 pontos a serem descontados). | |
| **Ocorrências do período** | **Pontuação a ser descontada** |
|  |  |
|  | |
| **Indicador 4 – Qualidade dos serviços prestados: Serão consideradas reclamações recebidas ou constatações de má prestação dos serviços ou atendimentos inadequados às demandas da atividade. Para cada ocorrência serão descontados 5 pontos, sendo o máximo de 20 pontos descontados em cada mês de avaliação.**  *Nota: No mês em que for realizada a Pesquisa Anual de Satisfação do Público Usuário o resultado será utilizado para avaliação deste quesito, sendo que a pontuação final será a média ponderada das pontuações dadas pelos usuários consultados multiplicada por 4. Nesta pesquisa, os usuários avaliarão os serviços prestados aplicando uma pontuação de 1 a 5 pontos, sendo 1 totalmente insatisfeito e 5 plenamente satisfeito com os serviços prestados. Pontuações abaixo de 3 deverão ser justificadas para que a contratada tenha ciência dos motivos da insatisfação.* | |
| **Ocorrências do período** | **Pontuação a ser descontada** |
|  |  |
| **Resultado da Pesquisa** (Média Ponderada X 4) |  |
|  | |
| * 1. **Indicador 5 – Qualidade do atendimento do preposto:** O Gestor do Contrato avaliará o desempenho do preposto da empresa, conforme os seguintes critérios: | |
| * 1. **Critérios** | **Pontuação recebida (0 a 2,5)** |
| * 1. a. Frequência de visitas/contatos com a Fiscalização; |  |
| * 1. b. Relacionamento interpessoal; |  |
| * 1. c. Conhecimento; |  |
| * 1. d. Proatividade e resolução de problemas e pendências. |  |
|  | |
| * 1. **Indicador 6 – Atendimento às demais obrigações contratuais:** Se não houver nenhuma ocorrência = 20 pontos. Para cada ocorrência envolvendo o descumprindo de cláusula contratual, não prevista nos critérios anteriores, serão descontados 5 pontos (máximo de 20 pontos a serem descontados). | |
| * 1. **Itens não atendidos** | * 1. **Pontuação a ser descontada** |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **QUADRO RESUMO DA PONTUAÇÃO NO PERÍODO** | | |
| **QUESITO** | **FAIXA DE PONTUAÇÃO** | **PONTUAÇÃO FINAL** |
| 1. Pagamento dos salários, benefícios e recolhimento do FGTS dos colaboradores | 0 ou 30 |  |
| 2. Uso de uniformes e EPIs | 0 a 10 |  |
| 3. Tempo de resposta às solicitações da contratante | 0 a 10 |  |
| 4. Qualidade dos serviços prestados | 0 a 20 |  |
| 5. Qualidade do atendimento do preposto | 0 a 10 |  |
| 6. Atendimento às demais obrigações contratuais | 0 a 20 |  |
| **TOTAL** | **0 a 100** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITÉRIOS PARA DESCONTO NO FATURAMENTO:** | |
| **Faixas** | **Percentual de Desconto** |
| * 1. a. ≥ 80 e < 90 pontos | * 1. 1% |
| * 1. b. ≥ 70 e < 80 pontos | * 1. 3% |
| * 1. c. ≥ 60 e < 70 pontos | * 1. 5% |
| * 1. d. ≥ 50 e < 60 pontos | * 1. 7% |
| * 1. e. < 50 pontos | * 1. 10% |

**Percentual a ser descontado do faturamento do período em referência: \_\_\_\_.**

**Nota: Caso a Contratada apresente pontuação inferior a 90 pontos por três meses consecutivos deverão ser aplicadas as sanções previstas no Edital.**

**Data:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura do Fiscal do Contrato

**Data:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura da SGC