

ANEXO C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Instrumento de Medição de Resultado:

Conforme a Instrução Normativa nº 05, de 25 de maio de 2017, emitida pelo MPOG, a contratação de serviços continuados deverá adotar instrumento de medição dos resultados para o pagamento da CONTRATADA, e que elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho, desta forma, os critérios de aferição de resultados deverão ser preferencialmente dispostos na forma de Instrumentos de Medição de Resultado;

Seguindo as orientações da Instrução Normativa nº 05/ 2017, os indicadores definidos para adoção dos Instrumentos de Medição de Resultado do objeto deste Termo de Referência foram elaborados com base em critérios objetivos de mensuração de resultados, possibilitando à CONTRATANTE verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade, conforme tabela abaixo. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 e 100, correspondentes à avaliação da qualidade da prestação dos serviços observada durante a execução do contrato.

Indicador	
1 - Uniformes e EPI	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências relacionadas ao fornecimento e uso de uniformes e EPI.
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Verificação	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo: <ul style="list-style-type: none">- Uso de uniforme incompleto ou inadequado pelos funcionários- Atraso na entrega ou substituição do uniforme dos funcionários- Funcionários sem EPIs quando necessário
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
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
Indicador	
2 - Prazo de atendimento de demandas de manutenção corretiva	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a Cumprir	Prazos previstos no item 4 do Edital.
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Verificação	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem atrasos = 10 pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 respostas com atraso = 6 pontos 3 respostas com atraso = 4 pontos 4 respostas com atraso = 2 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos

Indicador	
3 - Falta de materiais, ferramentas e peças previstos em contrato	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais, ferramentas e peças necessários à execução do contato.
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada.
Periodicidade	Por evento / constatação.
Mecanismo de Verificação	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo: - Material em quantidade insuficiente - Material entregue em desacordo com o estipulado em edital - Ferramentas em desacordo com o estipulado no edital - Ferramentas em mal estado de uso - Fornecimento das peças em desacordo com o Edital.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 10 pontos 2 ou mais ocorrências = 0 pontos
Indicador	
4 - Qualidade dos serviços (limpeza e manutenção)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global dos serviços prestados.
Meta a Cumprir	Zero reclamações de usuários.
Instrumento de medição	Acompanhamento presencial pelos servidores.
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Verificação	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo: - Ocorrência de sujeita em diversos locais - Limpeza com frequência em desacordo com o edital - Procedimentos de manutenção preventiva e corretiva em desacordo como edital, deficientes e/ou imperfeitos.
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 ou mais ocorrências = 0 pontos
Indicador	
5 - Cumprimento das obrigações trabalhistas e acessórias à execução do contrato	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a empresa contratada cumpra suas obrigações legais e contratuais.
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal administrativo do contrato por meio do livro de registros.
Periodicidade	Mensal, nos termos da lei ou da convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo: - Atraso no pagamento do salário dos funcionários - Atraso no pagamento do vale transporte e vale refeição dos funcionários - Atraso na apresentação de garantia - Falta de recolhimento de encargos trabalhistas e previdenciários
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 35 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ou mais ocorrências = 0 pontos

A aplicação dos critérios de verificação 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".

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação obtida no IMR, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de Pontuação	Pagamento Devido	Fator de ajuste de nível de serviço
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 ponto	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	(*) 0,9

Resultado de avaliação abaixo de 40 pontos deve ser verificada a necessidade de aplicação de sanção.

Resultado de avaliação de 40 pontos por três vezes ensejará a rescisão do contrato.

A lista de verificação para a avaliação de nível dos serviços é informada na tabela abaixo:

Indicador	Faixas de Pontuação	Pontos	Avaliação
1 - Uniformes e EPI	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ou mais ocorrências	0	
2 - Prazo de atendimento de demandas de manutenção corretiva	Sem atrasos = 10 pontos	10	
	1 resposta com atraso = 8 pontos	8	
	2 respostas com atraso = 6 pontos	6	
	3 respostas com atraso = 4 pontos	4	
	4 respostas com atraso = 2 pontos	2	
	5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos	0	
3 - Falta de materiais, ferramentas e peças previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	10	
	2 ou mais ocorrências	0	
4 - Qualidade dos serviços (limpeza e manutenção)	Sem ocorrências	25	
	1 ocorrência	15	
	2 ou mais ocorrências	0	
5 - Cumprimento das obrigações trabalhistas e acessórias à execução do contrato	Sem ocorrências	35	
	1 ocorrência	20	
	2 ou mais ocorrências	0	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			