



## Apêndice A do Termo de Referência

### MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

#### 1. DO OBJETO

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo 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 **XX**/2021 firmado em decorrência do Pregão DRF/RPO nº **xx**/2021 e de seus demais anexos.

#### 2. JUSTIFICATIVA

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade: uso dos uniformes e EPI's; qualidade e quantidade dos produtos de limpeza e higiene, qualidade dos serviços prestados; e disponibilidade de recursos humanos;

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

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 prestado com a qualidade contratada.

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

Nº 01 - Uso de uniformes e EPI	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento e uso de uniformes e EPI's.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	O uso de uniformes e EPI's será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário não portando, ou portando de forma inadequada, uniforme ou EPI por dia.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 10 ocorrências = 8 Pontos 11 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.



Nº 02 – Qualidade e quantidade dos produtos de limpeza e higiene	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento de produtos de higiene e limpeza em quantidade e qualidade
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Ocorrências relacionados à quantidade e qualidade do material entregue por item de material solicitado, inclusive quanto a embalagens.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	0 a 5 ocorrências = 30 Pontos 6 a 10 ocorrências = 15 Pontos 11 a 15 ocorrências = 10 Pontos 16 a 20 ocorrências = 5 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

Nº 3 - Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
<b>Meta a Cumprir</b>	Atendimento total das rotinas, atribuições e tarefas listadas no Termo de Referência.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de satisfação do usuário.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários.
<b>Periodicidade</b>	De acordo com a rotina de trabalho.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Qualidade máxima = 40 Pontos.
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.
<b>Observações</b>	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO								
Orgão/Unidade:								
Nº Contrato:								
Fiscal Técnico/Setorial:								
Contratada:			Mês referência:					
Legenda do Grau de Satisfação:								
4 = Excelente    3 = Satisfatório    2 = Regular    1 = Ruim    0 = Péssimo								
DESCRIÇÃO			AVALIAÇÃO					
			4	3	2	1	0	
Comunicação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas								



à Administração/Fiscal de contrato de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.					
Realização das atividades cuja frequência é diária.					
Realização das atividades cuja frequência é semanal.					
Realização das atividades cuja frequência é mensal.					
Realização das atividades cuja frequência é semestral.					
Correto descarte e destinação de resíduos, recicláveis e outros.					
Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.					
Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com colegas, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho.					
Abstenção de tratar de assuntos particulares, desviar-se de suas atribuições e usar de meios eletrônicos não autorizados durante o expediente.					
Qualidade dos serviços prestados segundo pesquisa de satisfação do usuário.					
Pontuação:					
Soma total da pontuação dos quesitos avaliados.					

Nº 4 - Disponibilidade de recursos humanos	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir a quantidade de recursos humanos estimada na contratação.
<b>Meta a Cumprir</b>	Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Diária.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada ocorrência refere-se à ausência de funcionário com posto descoberto por hora de trabalho.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	0 a 16 ocorrências = 25 Pontos 17 a 32 ocorrências = 20 Pontos 33 a 48 ocorrências = 15 Pontos 49 a 64 ocorrências = 10 Pontos 65 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

### 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 à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X) Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4"



**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>Faixas de pontuação de qualidade</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de Ajuste de nível de serviço</b>
X > 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
80 < X < 90 pontos	95% do valor previsto	0,95
70 < X < 80 pontos	90% do valor previsto	0,90
60 < X < 70 pontos	85% do valor previsto	0,85
50 < X < 60 pontos	80% do valor previsto	0,80
X < 50 pontos	75% do valor previsto e rescisão contratual	0,75
Valor devido mensal =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	