**ANEXO XIII**

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. *DA DEFINIÇÃO*
   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.*
   2. *Este anexo é parte indissociável do Contrato XXXXX firmado a partir do Edital XXXX e de seus demais anexos.*
2. *DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO*
   1. *Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's 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. *Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.*
      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. *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.*
   3. *As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.*

|  |  |
| --- | --- |
| *INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES* | |
| *ITEM* | *DESCRIÇÃO* |
| *Finalidade* | *Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.* |
| *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* | *Diária, com aferição mensal do resultado* |
| *Mecanismo de Cálculo* | *Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência*  *(pessoa/dia)* |
| *Início de Vigência* | *A partir do início da prestação do serviço* |
| *Faixas de ajuste no pagamento* | *Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos*   1. *ocorrências = 6 Pontos* 2. *ocorrências = 4 Pontos* 3. *ocorrências = 2 Ponto* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *5 ou mais ocorrências = 0 Pontos* |  |
| *Sanções* | *Ver item 3.2* |
| *Observações* |  |
|  | |
| *INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE* | |
| *ITEM* | *DESCRIÇÃO* |
| *Finalidade* | *Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.* |
| *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 = 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 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos* |
| *Sanções* | *Ver item 3.2* |
| *Observações* | *O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê*  *em maior tempo.* |
|  | |
| *INDICADOR 3 - 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* | *Pessoal. 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 = 35 Pontos*  *Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos* |
| *Sanções* | *Ver item 3.2* |
| *Observações* | *Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.* |
|  | |
| *INDICADOR 4 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO* | |
| *ITEM* | *DESCRIÇÃO* |
| *Finalidade* | *Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato* |
| *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* | *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 = 20 Pontos*  *Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos* |
| *Sanções* | *Ver item 3.2* |
| *Observações* |  |
|  | |
| *INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS* | |
| *ITEM* | *DESCRIÇÃO* |
| *Finalidade* | *Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço* |
| *Meta a cumprir* | *Quanto maior melhor* |
| *Instrumento de medição* | *Pesquisa de satisfação por meio de formulário* |
| *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 3.2* |
| *Observações* | *Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo* |
|  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | |  |
| *PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS* | | |
| *LIMPEZA E CONSERVAÇÃO* | | |
| *Órgão/Unidade:* | | |
| *Nº Contrato:* | | |
| *Gestor/Responsável:* | | |
| *Contratada:* | *Mês de referência* | |
| *Legenda do Grau de Satisfação:* | | |
| *O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder* | | |
| *Descrição* | *Serviços/Procedimentos/Especificações* | *Grau de Satisfação* |
| *Banheiros* | *Limpeza do Chão, vasos e pias Parede e Teto*  *Recolher o Lixo*  *Abastecimento de Consumíveis (Papel, sabonete e outros)* |  |
| *Corredores* | *Limpeza dos Pisos Limpeza das Paredes*  *Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas* |  |
| *Salas de Aula* | *Recolher o Lixo*  *Limpar o Piso (Enceirar quando for caso) Limpeza dos móveis (Lustre e Remoção de Pó)*  *Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas Limpeza das Paredes e Janelas* |  |
| *Laboratórios (no que couber)* | *Recolher o Lixo*  *Limpar o Piso (Enceirar quando for caso) Limpeza dos móveis*  *Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas Limpeza das Paredes e Janelas* |  |
| *Biblioteca* | *Limpeza dos móveis e prateleiras (Lustre e Remoção de Pó)*  *Limpeza do Piso*  *Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas Limpeza das Paredes e Janelas*  *Recolher o Lixo* |  |
| *Sala dos Professores* | *Recolher o Lixo*  *Limpar o Piso (Enceirar quando for caso)* |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Limpeza dos móveis (Lustre e Remoção de Pó) Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas Limpeza das Paredes e Janelas* | | |  | | |  |
| *Salas Administrativas e Sala de Reuniões* | *Recolher o Lixo*  *Limpar o Piso (Enceirar quando for caso) Limpeza dos móveis (Lustre e Remoção de Pó) Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas Limpeza das Paredes e Janelas* | | |  | | |
| *Pátios* | *Limpeza do Piso Limpeza das Calçadas*  *Arruamentos (Coleta de Lixo Aparente) Estacionamentos* | | |  | | |
| *Funcionários e Execução do serviço* | *Uniformes/Crachá EPI's (Luvas, etc)*  *Equipamentos utilizados*  *Qualidade dos Materiais disponibilizados pela empresa* | | |  | | |
| *Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.* | | | | | | |
| *A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação* | | *O* | *B* | | *R* | *I* |
|  |  | |  |  |
|  | | | | | | |
| *B – Total de quesitos avaliados*  *(excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)* | | | | |  | |
|  | | | | |  | |
| *C – Índice de Avaliação, por quesito (\*)* | | *O* | *B* | | *R* | *I* |
|  | |  |  | |  |  |
|  | | | | | | |
| *(\*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].* | | | | | | |
| *D – Pontuação Total (\*\*)* | | | | |  | |
| *(\*\*) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [(O+B)x25]* | | | | | | |

1. *FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO*
   1. *As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.*
      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:*

*Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.*

*Pontuação total do serviço =*

*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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *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* |

*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.*

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Indicador* | *Critério (Faixas de Pontuação)* | *Pontos* | *Avaliação* |
| *1 – Uso dos EPI's e uniformes* | *Sem ocorrências* | *10* |  |
| *1 ocorrência* | *8* |
| *2 ocorrências* | *6* |
| *3 ocorrências* | *4* |
| *4 ocorrências* | *2* |
| *5 ocorrências ou mais* | *0* |
| *2 – Tempo de resposta às solicitações* | *Sem atrasos* | *10* |  |
| *1 resposta com atraso* | *8* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *da contratante* | *2 respostas com atraso* | *6* |  |
| *3 respostas com atraso* | *4* |
| *4 respostas com atraso* | *2* |
| *5 respostas com atraso ou mais* | *0* |
| *3 – Atraso no pagamento de salários e*  *outros benefícios* | *Sem ocorrências* | *35* |  |
| *Uma ou mais ocorrências* | *0* |
| *4 – Falta de materiais previstos em*  *contrato* | *Sem ocorrências* | *20* |  |
| *Uma ou mais ocorrências* | *0* |
| *5 – Qualidade dos serviços prestados* | *Conforme resultados da pesquisa* | *0 – 25* |  |
| *Pontuação Total do Serviço* | | |  |