

## **ANEXO - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

### **1. DEFINIÇÃO**

1.1. Este documento apresenta os critérios de medição de resultados, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequação de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme este modelo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

1.2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.2.2. Deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

1.2.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.3. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

1.4. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

1.4.1. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

1.5. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

1.6. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

1.7. É vedada a atribuição à contratada avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.4;

1.8. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços; 1.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor 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 quatro indicadores:

I – o uso de EPI's e uniformes;

II – tempo de resposta às solicitações da Contratante;

III – Excelência satisfação do usuário;

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

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 com qualidade elevada.

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

INDICADOR 1: USO DOS EPI's E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho e uso de uniformes pelos funcionários durante a execução dos serviços.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal de Contrato através do 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 da Vigência	A partir do início da prestação do serviço:
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem Ocorrências = 10 (dez)Pontos</li> <li>- 01 Ocorrência = 08 (oito)Pontos</li> <li>- 02 Ocorrências = 06 (seis) Pontos</li> <li>- 03 Ocorrências = 04 (quatro)Pontos</li> <li>- 04 Ocorrências = 02 (zero) pontos</li> <li>- 05 Ocorrências ou mais = 00 (zero) ponto</li> </ul>
Observações	<p>O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho, fornecimento e uso de uniformes. Deve-se levar em conta:</p> <p><b>1. Uniforme:</b> Os funcionários utilizam uniformes limpos, completos, em perfeito estado de conservação e adequados às tarefas que executam?</p> <p><b>2. EPIs:</b> Os funcionários utilizam equipamentos de proteção individual adequados às tarefas que executam?</p>

INDICADOR 2: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração
Meta a cumprir	Dentro dos prazos previstos no Termo de Referência
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros.
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto.
Mecanismo de	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta

Cálculo	superior à meta
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	- Sem atrasos: 10 pontos - 01 resposta com atraso = 08 pontos - 02 respostas com atraso = 06 pontos - 03 respostas com atraso = 04 pontos - 04 respostas com atraso = 02 pontos - 05 ou mais com atraso = 00 ponto
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante conforme prazo estabelecido na notificação ou conforme estabelecido em edital, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

<b>INDICADOR 3: EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais, assim como garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços
Meta a cumprir	Entregar todos os serviços com qualidade técnica superior e atualizada, primando pela excelência do serviço e do profissional e com garantia da execução, acabamento e segurança.
Instrumento de Medição	Constatação formal das ocorrências de falhas por meio de formulário
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através de registro de ocorrências de falhas em formulário
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Identificação de falhas
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem Ocorrências de falhas críticas = 80 Pontos 01 Ocorrência de falha crítica = 75 Pontos 01 Ocorrência de falha crítica e 01 Ocorrência de falha grave= 70 Pontos 02 Ocorrências de falhas críticas e 01 Ocorrência de falha grave = 65 Pontos 02 Ocorrências de falhas críticas e 02 Ocorrências de falhas graves = 60 Pontos 03 Ocorrências de falhas críticas e 02 Ocorrências de falhas graves = 55 Pontos 03 Ocorrências de falhas críticas e 03 Ocorrências de falhas graves = 50 Pontos 04 Ocorrências de falhas críticas e 02 Ocorrências de outras desconformidades = 45 Pontos
Observações	A quantidade de ocorrências será verificada a partir do registro de falhas com suas respectivas naturezas, conforme planilha de identificação de falhas abaixo, no livro de ocorrências

## PLANILHA DE IDENTIFICAÇÃO DE FALHAS

Desconformidades	Unidade de Medida
Falta de Prontidão e Proatividade na Prestação do Serviço	Ocorrência registrada
Não Realização das tarefas programadas/solicitadas	Ocorrência registrada
Falta de Conservação e zelo com os equipamentos	Ocorrência registrada
Ausência de zelo e urbanidade no tratamento com o público	Ocorrência registrada
Falta de técnica do profissional	Ocorrência registrada

### 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 = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3"**

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:

CONCEITO	Faixas de Pontuação de Qualidade de serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado
<b>MUITO BOM</b>	Faixa 1 – De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
<b>BOM</b>	Faixa 2 – De 80 a 89 pontos	98,5% do valor previsto	0,985
<b>REGULAR</b>	Faixa 3 – De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
<b>INSATISFATÓRIO</b>	Faixa 4 – De 60 a 69 pontos	95,5% do valor previsto	0,955
<b>RUIM</b>	Faixa 5 – Abaixo de 60 pontos	94% do valor previsto	0,94

Pontuação Total do Serviço:			
Competência da Avaliação:	____ / ____		
<b>FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO</b>			