**ANEXO VI – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

## DA DEFINIÇÃO

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

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

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

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

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

## 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;

## 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;

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

## 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;

## 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.

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

## 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;

## 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;

## DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

## A execução dos serviços pela contratada serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:

## atraso no pagamento de salários e outros benefícios;

## o uso de EPI's e uniformes;

## tempo de resposta às solicitações da Contratante;

## qualidade dos serviços prestados; e

## falta de materiais e equipamentos previstos em contrato

## Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

## 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **(I) IMR - INDICADORES** | |
| ***INDICADOR 1:*** *ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS* | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos de Salários e outros Benefícios. |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês |
| Instrumento de Medição | Constatação formal de ocorrências |
| Forma de Acompanhamento | Pelo fiscal do Contrato através do 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 ocorrência de atraso no mês de referência. |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação de serviço |
| Faixas de Ajuste no Pagamento | * Sem ocorrências = 30 Pontos; * 01 ou mais ocorrências de atraso = 0 Pontos |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| ***INDICADOR 2:*** *USO DOS UNIFORMES, EPI e EPC* | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho, fornecimento e uso de uniformes |
| 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 | Sem Ocorrências = 10 (dez) Pontos;  01 Ocorrência = 08 (oito) Pontos;  02 Ocorrências = 06 (seis) Pontos;  03 Ocorrências = 04 (quatro) Pontos ;  04 Ocorrências = 02 (dois) Pontos;  05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| ***INDICADOR 3:*** *TEMPO DE RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE* | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração |
| Meta a cumprir | Até dia útil posterior à solicitação |
| 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 Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta 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 ponto;  05 ou mais com atraso = 00 ponto |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| 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. |
| ***INDICADOR 4:*** *QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS* | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Garantir o nível 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 | 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. |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação do serviço. |
| Faixas de Ajuste no Pagamento | 0 a 30 Pontos, conforme resultados da pesquisa. |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| Observações |  |
| ***INDICADOR 5:*** *FALTA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PREVISTOS EM CONTRATO* | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas |
| Meta a cumprir | Cumprir obrigações contratuais |
| Instrumento de Medição | Constatação formal de ocorrências |
| Forma de Acompanhamento | Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros |
| Periodicidade | Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de Ajuste no Pagamento | Sem atrasos: 20 pontos;  01 resposta com atraso = 15 pontos;  02 respostas com atraso = 10 pontos;  03 respostas com atraso = 05 pontos;  04 ou mais com atraso = 00 pontos |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| Observações |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(II) PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS** | | | | | |
| Órgão/Unidade: | | | | | |
| Nº Contrato: | | | | | |
| Fiscal(is) do Contrato: | | | | | |
| Contratada: | | | | | |
| Mês de Referência: | | | | | |
| Legenda do Grau de Satisfação:  O = Ótimo  B = Bom  R = Regular  I = Insatisfatório  N = Não se Aplica/Não sei responder | | | | | |
|  | | | | | |
| ***SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES*** | | | | | |
| **I. Rotina por Intervenção (A pedido da Administração)** | **O** | **B** | **R** | **I** | **N** |
| 1. Prontidão e Proatividade na Prestação do Serviço |  |  |  |  |  |
| 2. Realização das tarefas programadas/solicitadas |  |  |  |  |  |
| 3. Conservação zelo com os equipamentos |  |  |  |  |  |
| 4. Tratamento ao público com zelo e urbanidade |  |  |  |  |  |
| 5. Demonstração de técnica do profissional |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **II. Rotina Semanal (01 vez por semana, no mínimo)** | **O** | **B** | **R** | **I** | **N** |
| 6. Conservação zelo com os equipamentos |  |  |  |  |  |
| 7. Organização do ambiente de trabalho e equipamentos utilizados |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **III. Rotinas Gerais (verificação Diária)** | **O** | **B** | **R** | **I** | **N** |
| 8. Funcionário: Uniformes |  |  |  |  |  |
| 9. Funcionário: EPI's |  |  |  |  |  |
| 10. Funcionário: Pontualidade |  |  |  |  |  |
| 11. Equipamentos e Materiais Qualidade |  |  |  |  |  |
| 12. Equipamentos e Materiais Quantidade |  |  |  |  |  |
| 13. Preposto Atendimento as solicitações |  |  |  |  |  |
| **MEMÓRIA DE CÁLCULO** | **O** | **B** | **R** | **I** | **N** |
| A – Número de quesitos pontuados por grau de satisfação (O B R I) |  |  |  |  |  |
| B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N) |  | | | | |
| C – Índice de Avaliação, por quesito: 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 30. [(O+B)x30]. |  | | | | |
| **Comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados** | | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **(III) 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 a seguinte fórmula:  Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.  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: | | | |
| ***Valor Mensal do Contrato*** | ***R$ 0,00*** | ***Pontuação*** |  |
| ***Faixas de Pontuação de qualidade de serviço*** | ***Pagamento Devido*** | | ***Fator de Ajuste do IMR*** |
| 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 ponto | 95% do valor previsto | | 0,95 |
| De 50 a 59 pontos | 93% do valor previsto | | 0,93 |
| Abaixo de 50 pontos | 90% do valor previsto | | 0,90 |
| ***Valor devido na fatura mensal = (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço).*** | | |  |
| Em caso de reincidência de pontuação (0) zero em qualquer indicativo: multa de 0,3% sobre o total da Nota Fiscal mensal + faixa de ajuste pertinente. | | | |
| 3.3 A avaliação abaixo de 50 pontos por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***(IV) CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS*** | | | |
| **Indicador** | **Critério (Faixas de Pontuação)** | **Pontos** | **Avaliação** |
| 1) Atraso no Pagamento de salários e outros benefícios | Sem ocorrências | 30 |  |
| Uma ou mais ocorrências | 0 |  |
| 2) Uso dos EPI's e Uniformes | Sem ocorrências | 10 |  |
| 01 ocorrência | 8 |  |
| 02 ocorrências | 6 |  |
| 03 ocorrências | 4 |  |
| 04 ocorrências | 2 |  |
| 05 ou mais ocorrências | 0 |  |
| 3) Tempo de Resposta às Solicitações da Contratante | Sem atrasos: | 10 |  |
| 01 ocorrência | 8 |  |
| 02 ocorrências | 6 |  |
| 03 ocorrências | 4 |  |
| 04 ocorrências | 2 |  |
| 05 ou mais ocorrências | 0 |  |
| 4) Qualidade dos Serviços Prestados | Conforme resultados da pesquisa. | 0 - 30 |  |
| 5) Falta de materiais previstos em contrato | Sem ocorrências | 20 |  |
| 01 ocorrência | 15 |  |
| 02 ocorrências | 10 |  |
| 03 ocorrências | 5 |  |
| 04 ou mais ocorrências | 0 |  |
| ***Pontuação Total do Serviço*** | | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***[nome do signatário]*** | ***[nome do signatário]*** |
| Fiscal | Preposto |