

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

As ocorrências são dispostas em quatro níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela abaixo:

OCORRÊNCIAS	Valor da infração
Ocorrências tipo 01 = Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como: a) atraso de até 1h no cumprimento de obrigações relativas ao serviço; b) serviços executados de maneira relapsa ou descuidados; c) conduta inadequada; d) empregado sem uniforme, identificação, equipamento, máquina ou equipamento de uso obrigatório.	01 Ponto
Ocorrências tipo 02 = Situações que caracterizam interrupção ou comprometem a prestação eficaz do serviço ou da fiscalização, tal como: a) atraso de acima de 1h até 2h no cumprimento b) não cumprimento de obrigações relativas ao serviço; c) Manter o funcionário sem identificação e/ou sem o uso de EPI (Equipamento de proteção individual), durante a realização dos serviços contratados, aplicada por ocorrência e por empregado;	02 Pontos

OCORRÊNCIAS	Valor da infração
Ocorrências tipo 03 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina ou o patrimônio da Instituição, tais como: a) Deixar de executar os serviços conforme calendário aprovado, aplicada por ocorrência b) reiteradas danificações do patrimônio; c) Deixar de refazer o serviço considerado insatisfatório, aplicada por ocorrência; d) Utilizar quantidades dos produtos menores, de forma que a prestação do serviço não se torne eficaz, referente ao período pretendido. e) reiterada ausência de material ou equipamento obrigatoriamente fornecido pela contratada.	03 Pontos

DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO
Até 01 Ponto	Desconto de 3% sobre o valor total da fatura
De 02 à 03 Pontos	Desconto de 5% sobre o valor total da fatura
De 04 à 05 Pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura
Acima de 05 Pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura