

ANEXO I - Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

1-DA DEFINIÇÃO

1.1. 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.

1.1. Este anexo é parte indissociável 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 3 (três) indicadores de qualidade:

2.1.1. Tempo de resposta às solicitações da contratante;

2.1.2. Atendimento dos critérios de sustentabilidade ambiental na execução do serviço;

2.1.3. Qualidade dos serviços prestados;

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

2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.4. 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.

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

INDICADOR 1 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Mensurar o atendimento a todas as exigências diligenciadas pela equipe de fiscalização contratual</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Até dia útil posterior à solicitação</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Por evento/solicitação à contratante</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem atrasos = 10 Pontos; 1 resposta com atraso = 8 Pontos; 2 respostas com atraso = 5 Pontos; 3 respostas com atraso = 2 Pontos; 4 respostas ou mais com atraso = 0 Pontos.</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item de sanções do TR.</i>

<i>Observações</i>	A equipe de fiscalização deverá informar à CONTRATADA sempre que houver o registro de ocorrências no livro. O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
--------------------	--

INDICADOR 2 - ATENDIMENTO DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	Mitigar os impactos ambientais decorrentes da execução do serviço
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Nenhuma ocorrência no mês</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
<i>Periodicidade</i>	<i>Por evento/constatação</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
<i>Início de Vigência</i>	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos; 1 ocorrência = 8 Pontos; 2 ocorrências = 5 Pontos; 3 ocorrências = 2 Pontos; 4 ou mais ocorrências = 0 pontos;
<i>Sanções</i>	<i>Ver item de sanções do TR.</i>
<i>Observações</i>	Ressalta-se a importância desse indicador no tocante a conscientização dos empregados da contratada na utilização adequada dos recursos disponibilizados, bem como o fornecimento de materiais que apresentam baixo impacto ambiental.

INDICADOR 3 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
<i>Meta a cumprir</i>	Prestação do serviço conforme todos os critérios elencados no TR, Edital de Licitação, Contrato e anexos.
<i>Instrumento de medição</i>	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
<i>Forma de acompanhamento</i>	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
<i>Periodicidade</i>	<i>Mensal</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação
<i>Início de Vigência</i>	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa
<i>Sanções</i>	<i>Ver item de sanções do TR.</i>

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.

3.2.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" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5".

3.3.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)]

3.4. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará em rescisão do contrato.

4-CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIOS/FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTOS	AVALIAÇÃO TOTAL
1 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	13,00	33,33
	1 resposta com atraso	10,00	
	2 respostas com atraso	6,00	

	3 respostas com atraso	4,33	
	4 respostas ou mais com atraso	0	
2 – Atendimento dos critérios de sustentabilidade ambiental na execução do serviço	Sem ocorrências	13,00	33,33
	1 ocorrência	10,00	
	2 ocorrências	6,00	
	3 ocorrências	4,33	
	4 ou mais ocorrências	0	
3 – Qualidade dos services prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 33,33	33,33
PONTUAÇÃO TOTAL			100