

ANEXO II

Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

Contrato Nº [Número do Contrato]

Objeto: XXXX

Contratante: [Nome da Entidade Contratante]

Contratada: [Nome da Empresa Contratada]

1 OBJETIVO

Este instrumento de medição de resultados tem como objetivo definir os critérios e procedimentos para aferição da execução dos serviços contratados, visando garantir a conformidade com os termos do contrato e a efetiva prestação dos serviços para fins de pagamento.

2. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

2.1. Qualidade do Serviço –

Método: Inspeções periódicas e auditorias.

- Frequência: Quando da realização dos serviços
- Indicador: Índice de conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos.
- Meta: No mínimo 90% de conformidade.

2.2. Cumprimento das Atividades Contratadas

- Método: Análise de relatórios de atividades e das tarefas.
- Frequência: Quando da realização dos serviços.
- Indicador: Percentual de atividades concluídas conforme cronograma.
- Meta: 95% de atividades concluídas dentro do prazo.

2.3. Uso de Equipamentos e Materiais

- Método: Inspeção e verificação de registros de manutenção e substituição de equipamentos.
- Frequência: Mensal.
- Indicador: Índice de conformidade no uso e manutenção de equipamentos.
- Meta: 100% de conformidade.

2.4. Relatórios e Documentação

- Método: Análise de relatórios periódicos submetidos pela contratada.
- Frequência: Quando da realização dos serviços
- Indicador: Percentual de relatórios submetidos dentro do prazo e com qualidade adequada.
- Meta: 100% de relatórios submetidos conforme exigências.

2.5. Indicadores de Desempenho (KPIs)

- Método: Monitoramento de indicadores específicos (absenteísmo, produtividade, etc.).
- Frequência: Quando da realização dos serviços
- Indicador: Conformidade com os KPIs estabelecidos.
- Meta: Atender ou exceder os KPIs estabelecidos.

2.6. Feedback dos Beneficiários

- Método: Coleta de feedback através de pesquisas e questionários.
- Frequência: Quando da realização dos serviços
- Indicador: Índice de satisfação dos usuários.
- Meta: No mínimo 85% de satisfação.

2.7. Inspeções e Auditorias

- Método: Realização de inspeções e auditorias periódicas.
- Frequência: Quando da realização dos serviços
- Indicador: Percentual de conformidade com os termos contratuais e normas aplicáveis.
- Meta: 100% de conformidade.

3. FAIXAS DE PERCENTUAIS PARA PAGAMENTO

Os pagamentos à Contratada serão realizados conforme o percentual de cumprimento dos critérios de medição, conforme descrito abaixo:

- 100% - 95% de Conformidade: 100% do valor contratual devido no período.
- 94% - 85% de Conformidade: 90% do valor contratual devido no período.
- 84% - 75% de Conformidade: 80% do valor contratual devido no período.
- 74% - 65% de Conformidade: 70% do valor contratual devido no período.
- 64% - 55% de Conformidade: 60% do valor contratual devido no período.
- 54% - 45% de Conformidade: 50% do valor contratual devido no período.
- Abaixo de 45% de Conformidade: 0% do valor contratual devido no período, com possibilidade de revisão do contrato e aplicação de penalidades conforme estabelecido no Termo de Referência.

4. INDICADORES DE PRODUTIVIDADE

Para garantir a avaliação precisa e justa da produtividade, os seguintes indicadores serão utilizados:

4.1. Taxa de Absenteísmo

- Definição: Percentual de comprometimento de realização das tarefas e de horas de trabalho previstas.
- Meta: Absenteísmo abaixo de 5%.
- Fórmula: $(\text{Horas de falta} / \text{Horas de trabalho previstas}) \times 100$.

4.2. Taxa de Conformidade das Atividades

- Definição: Percentual de atividades concluídas conforme o cronograma estabelecido.
- Meta: Pelo menos 95% de conformidade.
- Fórmula: $(\text{Número de atividades concluídas} / \text{Número de atividades previstas}) \times 100$.

4.3. Índice de Produtividade

- Definição: Média da produtividade dos colaboradores, medida pela quantidade de tarefas executadas por colaborador.
- Meta: Atender ou exceder o número de tarefas previstas.
- Fórmula: $(\text{Tarefas executadas} / \text{Número de colaboradores}) \times 100$.

4.4. Tempo Médio de Execução de Tarefas

- Definição: Tempo médio para conclusão de cada tarefa prevista no contrato.
- Meta: Tempo dentro dos padrões estabelecidos no contrato.
- Fórmula: $\text{Soma dos tempos de execução} / \text{Número de tarefas}$.

4.5. Índice de Satisfação do Cliente Interno

- Definição: Avaliação da satisfação dos clientes internos com o serviço prestado.
- Meta: Pelo menos 85% de satisfação.
- Fórmula: $(\text{Número de avaliações positivas} / \text{Total de avaliações}) \times 100$.

4.6. Índice de Reclamações

- Definição: Número de reclamações formais registradas em relação ao serviço prestado.
- Meta: Reduzir o número de reclamações a menos de 2% do total de atendimentos.
- Fórmula: $(\text{Número de reclamações} / \text{Total de atendimentos}) \times 100$.

4.7. Eficiência no Uso de Recursos

- Definição: Avaliação do uso eficiente de materiais e equipamentos necessários para a execução das tarefas.
- Meta: Uso eficiente de pelo menos 95% dos recursos.
- Fórmula: $(\text{Recursos utilizados de forma eficiente} / \text{Total de recursos previstos}) \times 100$.

5. PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO

1. Coleta de Dados: Os dados serão coletados conforme os métodos e frequências descritos nos critérios de medição.
2. Análise e Validação: Os dados coletados serão analisados e validados pela equipe de gestão do contrato.
3. Relatórios de Desempenho: Serão gerados relatórios de desempenho periódicos, conforme a frequência estabelecida.
4. Ações Corretivas: Caso sejam identificadas não conformidades, serão definidas e implementadas ações corretivas.
5. Reuniões de Avaliação: Reuniões periódicas serão realizadas para avaliar os resultados e discutir melhorias.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este instrumento de medição de resultados faz parte integrante do Termo de Referência e do contrato firmado entre as partes. As metas e indicadores poderão ser revisados mediante acordo entre as partes, conforme a evolução dos serviços e necessidades do contratante.

[Local], [Data]

[Assinatura do Representante da Contratante]

[Assinatura do Representante da Contratada]