

APÊNDICE B
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

INDICADOR 1 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atraso de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências; Checklist preenchido pelos colaboradores da Equipe Alocada
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato e/ou equipe administrativa.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5.242/43
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	Sem ocorrência = 30 pontos Uma ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	
RESULTADO	INFORMAR A QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS
PONTUAÇÃO OBTIDA	PONTUAÇÃO CORRESPONDENTE A QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS

INDICADOR 2 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato e ter as ferramentas necessárias disponíveis para execução dos serviços.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato e/ou equipe administrativa.
Periodicidade	Por evento / constatação
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	Sem ocorrência = 30 pontos até 3 ocorrências = 30 pontos mais de 3 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	
RESULTADO	INFORMAR A QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS
PONTUAÇÃO OBTIDA	PONTUAÇÃO CORRESPONDENTE A QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS

INDICADOR 3 – PREVENÇÃO DE ACIDENTES – USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso de uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências e verificação da relação de EPI's entregues aos colaboradores
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato e/ou equipe administrativa.

Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	Sem ocorrência = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	
RESULTADO	INFORMAR A QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS
PONTUAÇÃO OBTIDA	PONTUAÇÃO CORRESPONDENTE A QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS

INDICADOR 4 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo
Meta a cumprir	Até 5 dias úteis após a solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Formalização por e-mail ou carta. Pelo Fiscal do Contrato.
Periodicidade	Por evento / solicitação à contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	Sem atraso = 10 pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 resposta com atrasos = 6 pontos 3 resposta com atrasos = 4 pontos 4 ou mais resposta com atrasos = 0 pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	
RESULTADO	INFORMAR A QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS
PONTUAÇÃO OBTIDA	PONTUAÇÃO CORRESPONDENTE A QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS

INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Obtenção do atestado de satisfação de atendimento dos pedidos de serviço pelos clientes que geraram o Pedido de Serviço.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato e/ou equipe administrativa.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de pedidos satisfeitos em relação ao total de pedidos: $X = (\text{Pedidos com atestado de satisfação}) / (\text{Pedidos abertos no mês})$
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço

Faixa de ajustes no pagamento	X > 85% = 20 pontos 80% < X < 85% = 15 pontos 75% < X < 80% = 10 pontos 70% < X < 75% = 5 pontos 65% < X < 70% = 3 pontos X < 65% = 0 pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	Pedidos de serviços cancelados não serão considerados como pedidos de serviços abertos.
RESULTADO	CALCULAR: (Pedidos com atestado de satisfação) / (Pedidos abertos no mês)
PONTUAÇÃO OBTIDA	PONTUAÇÃO CORRESPONDENTE A QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS

TABELA DE AJUSTE DE PAGAMENTO		
FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 91 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 90 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 + multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

PONTUAÇÃO TOTAL	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
Somatório dos pontos obtidos em cada indicador	Valor de pagamento devido (%) correspondente à pontuação obtida	Faixa de ajuste correspondente ao pagamento devido (%)

Obs.: O IMR será encaminhado a Contratada para que emita a Nota Fiscal com o valor exato averiguado pela fiscalização

FÓRMULA DE MEDIÇÃO DA FATURA
$V.F = [(V.C. - G.S.M.O.) * P.D.] + V.M.A.$
Onde:
V.F. - Valor da Fatura;
V.C. - Valor Mensal do Contrato sem a rubrica materiais;
P.D. - Pagamento Devido após apuração do IMR mensal;
G.S.M.O. - Glosas Sobre a Mão de Obra (faltas, atrasos, entre outros); e
V.M.A. - Valor dos Materiais/Peças Entregues no Mês;

Rio de Janeiro, ____ de _____ de _____.

Nome
Posto/graduação
Função
Fiscal do Contrato