

## ANEXO VI – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (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 nãoatendimento das metas estabelecidas.

1.2. A CONTRATANTE utilizará o modelo de Instrumento de Medição de Resultado – IMR para avaliação da qualidade dos serviços prestados pelaCONTRATADA.

1.3. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR poderá dar subsídio para o atesto da nota fiscal e consequentemente o pagamento dos serviços efetivamente prestados, ressaltando que o IMR não é punitivo, mas avaliativo e utilizado, se necessário, para fundamentar possíveis penalidades à CONTRATADA nos casos de falha ou inexecução contratual.

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

2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: postos, uso de uniformes, fornecimento de materiais, tempo de resposta às solicitações da contratante e qualidadedos serviços prestados.

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

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

2.2.2. 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 eserviço com qualidade elevada.

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

#### TABELAS REFERENCIAIS PARA AFERIÇÃO DO SERVIÇO:

INDICADOR 1 - POSTO	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir a quantidade de postos necessários à plenaexecução da prestação do serviço, com conduta compatível ao objeto
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através de registros de ocorrências
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradascom tempo de resposta superior a meta
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço

<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Até 02 horas = 10 Pontos 01 a 10 ocorrências = 09 Pontos 11 a 20 ocorrências = 08 Pontos 21 a 30 ocorrências = 07 Pontos 31 a 40 ocorrências = 06 Pontos 41 a 50 ocorrências = 05 Pontos 51 a 60 ocorrências = 04 Pontos 61 a 70 ocorrências = 03 Pontos 71 a 80 ocorrências = 02 Pontos 81 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Fator de Correção</b>	Ver item 3.2 deste IMR

INDICADOR 2 – USO DOS UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao fornecimento e ao uso dos uniformes.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através de registros de ocorrências
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas nomês de referência (pessoa/dia)
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrência = 10 Pontos 01 ocorrência = 09 Pontos 02 ocorrências = 08 Pontos 03 ocorrências = 07 Pontos 04 ocorrências = 06 Pontos 05 ocorrências = 05 Pontos
	06 ocorrências = 04 Pontos 07 ocorrências = 03 Pontos 08 ocorrências = 02 Pontos 09 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Fator de Correção</b>	Ver item 3.2 deste IMR

INDICADOR 3 – FORNECIMENTO DE MATERIAIS/EQUIPAMENTOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir o fornecimento de materiais/equipamentos.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através de registros de ocorrências
<b>Periodicidade</b>	Por evento/constatação

<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 25 Pontos 01 a 02 ocorrências = 15 Pontos 03 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Fator de Correção</b>	Ver item 3.2 deste IMR

<b>INDICADOR 4 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Unidade Escolar, visando a garantir a execução física do contrato
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através de registros de ocorrências
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrência = 20 Pontos 01 ocorrência = 18 Pontos 02 ocorrências = 16 Pontos 03 ocorrências = 14 Pontos 04 ocorrências = 12 Pontos 05 ocorrências = 10 Pontos 06 ocorrências = 08 Pontos 07 ocorrências = 06 Pontos 08 ocorrências = 04 Pontos 09 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Fator de Correção</b>	Ver item 3.2 deste IMR

<b>INDICADOR 5 – Qualidade dos serviços prestados</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
<b>Meta a cumprir</b>	Excelência na prestação do serviço
<b>Instrumento de medição</b>	Pesquisa de satisfação
<b>Forma de acompanhamento</b>	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
<b>Periodicidade</b>	Trimestral
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço

<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	De 0 a 35 Pontos conforme resultados da pesquisa
<b>Fator de Correção</b>	Ver item 3.2 deste IMR
<b>Observações</b>	Quesitos avaliados na pesquisa estão no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS					
<b>Unidade/Órgão:</b>					
<b>Nº Contrato:</b>					
<b>Responsável pelo preenchimento:</b>					
<b>Contratada:</b>				<b>Mês referência:</b>	
Legenda do Grau de Satisfação: <b>O</b> = Ótimo <b>B</b> = Bom <b>R</b> = Regular <b>I</b> = Insatisfatório					
<b>Descrição</b>	<b>Serviços/Procedimentos/Especificações</b>				
<b>I. Rotinas Gerais (Verificação diária)</b>		<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
Atendimento	Cortesia com o público-alvo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Proatividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Prontidão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Local de Trabalho	Higienizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Organizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Execução dos Serviços	Cumprimento dos prazos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Conhecimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Habilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uso dos equipamentos	Conservação/Zelo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Líder/Supervisor	Atendimento às solicitações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Comunicação prévia de ausência/afastamentodos funcionários (quando couber)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados.					
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação		<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
B – Total de itens avaliados					
C – Índice de Avaliação, por itens (*)		<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total dequesitos avaliados. [A/B].					

D – Pontuação Total (**)	O	B	R	I
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 35. [(O+B)x35]				

### 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.

3.1.1. 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 formulário abaixo:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"} + \text{Pontos "Indicador 5"}$$

3.2. Os pagamentos devidos, após a apuração pela Planilha de Medição de Custos 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 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	98% do valor previsto	0,98
De 70 a 79 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 60 a 69 pontos	94% do valor previsto	0,94
De 50 a 59 pontos	92% do valor previsto	0,92
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

3.3 A avaliação abaixo de 40 (quarenta) pontos por três vezes ensejará a rescisão do contrato.

### 4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Posto	Sem ocorrências	10	
	01 ocorrência	9	
	02 ocorrências	8	
	03 ocorrências	7	
	04 ocorrências	6	
	05 ocorrências	5	
	06 ocorrências	4	

	07 ocorrências	3	
	08 ocorrências	2	
	09 ocorrências ou mais	0	
2 – Uso dos Uniformes	Sem ocorrências	10	
	01 ocorrência	9	
	02 ocorrências	8	
	03 ocorrências	7	
	04 ocorrências	6	
	05 ocorrências	5	
	06 ocorrências	4	
	07 ocorrências	3	
	08 ocorrências	2	
	09 ocorrências ou mais	0	
3 – Fornecimento de materiais/equipamentos	Sem ocorrências	25	
	01 a 02 ocorrências	15	
	03 ou mais ocorrências	0	
4 – Tempo de resposta às solicitações da CONTRATANTE	Sem ocorrências	20	
	01 ocorrência	18	
	02 ocorrências	16	
	03 ocorrências	14	
	04 ocorrências	12	
	05 ocorrências	10	
	06 ocorrências	8	
	07 ocorrências	6	
	08 ocorrências	4	
	09 ocorrências ou mais	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 35	
<b>Pontuação Total do Serviço</b>			