

Instrumento de Medição de Resultados

1. Ao identificar alguma ocorrência na execução do serviço e no cumprimento das obrigações acessórias, o Fiscal comunicará imediatamente à Contratada, com o objetivo de solucionar a situação no prazo mais curto possível.
2. As ocorrências podem ser identificadas a partir de diferentes instrumentos como, por exemplo, reclamações de usuários, inspeções nas áreas a serem limpas pela fiscalização do contrato, pesquisas de opinião e verificação da documentação da fiscalização administrativa. Cada um desses instrumentos terá uma diferente periodicidade de aplicação, conforme tabela a seguir:

Instrumento de Medição	Periodicidade
Inspeções nas áreas pela Fiscalização do Contrato.	Semanal.
Pesquisa de opinião.	A critério da fiscalização
Reclamação de usuário.	Quando houver.
Verificação da documentação administrativa exigida na contratação (folha de pagamento, guias de FGTS e INSS, garantia, dentre outros).	Conforme a natureza da obrigação.

3. As ocorrências serão classificadas em “técnicas” e “administrativas”.

3.1. As ocorrências técnicas referem-se à execução do contrato, ou seja, à prestação do serviço em si. São exemplos de ocorrências técnicas:

- Uso de uniforme incompleto ou inadequado pelos funcionários;
- Atraso na entrega do uniforme aos funcionários;
- Funcionários sem utilizar EPIs;
- Materiais e ferramentas entregues em desacordo com o estipulado em edital;
- Materiais e ferramentas em quantidade insuficiente;
- Equipamentos em mal estado de uso;
- Ocorrência de sujeira em diversos locais;
- Manutenção inadequada dos ambientes;
- Presença de sujeira em ambientes, entre outras.

3.2. As ocorrências administrativas referem-se ao cumprimento de obrigações trabalhistas e acessórias à execução do contrato. São exemplos de ocorrências administrativas:

- Não pagamento ou atraso no pagamento do salário dos funcionários;
- Não pagamento ou atraso no pagamento do vale transporte, vale refeição ou outro benefício dos funcionários;
- Não apresentação ou atraso na apresentação da garantia (por mês de atraso);
- Falta de recolhimento de encargos trabalhistas e previdenciários, entre outras;
- Não providenciar senha para acesso aos extratos previdenciários (ocorrência por funcionário e por mês de atraso).

4. Os exemplos acima que poderão compor o “Modelo de Relatório de Ocorrências” não são exaustivos, devendo a Fiscalização anotar e complementar o relatório com eventuais irregularidades.

5. Terminado o mês de prestação dos serviços, o Fiscal apresentará à Contratada o “Relatório de Ocorrências” preenchido, conforme modelo abaixo.

	Descrição	Quantidade de Ocorrências no período
Fiscalização Técnica	Ocorrência relacionada à execução técnica do serviço, julgada procedente. Data: __/__/__ Breve descrição:	
	Ocorrência relacionada à execução técnica do serviço, julgada procedente. Data: __/__/__ Breve descrição:	
	Ocorrência relacionada à execução técnica do serviço, julgada procedente. Data: __/__/__ Breve descrição:	
Fiscalização Administrativa	Ocorrência relacionada à execução técnica do serviço, julgada procedente. Data: __/__/__ Breve descrição:	
	Ocorrência relacionada à execução técnica do serviço, julgada procedente. Data: __/__/__ Breve descrição:	
	Ocorrência relacionada à execução técnica do serviço, julgada procedente. Data: __/__/__ Breve descrição:	
	QUANTIDADE TOTAL DE OCORRÊNCIAS	

(Assinatura)	(Assinatura)
Fiscalização	Designado da Contratada

6. O Relatório de Ocorrências deverá ser assinado pela Fiscalização do contrato e pelo Preposto da empresa.

7. A quantidade total de ocorrências registrada no “Relatório de Ocorrências” será inserida na tabela “Apuração do Fator de Aceitação”, apresentada a seguir:

Descrição	Ocorrências da Fiscalização Técnica	Ocorrências da Fiscalização Administrativa
Quantidade de Ocorrências (O)	_____	_____
Tolerância prevista/admitida (T)	3	1
Quantidade ajustada de Ocorrências (O - T)	_____	_____
Fator de aceitação	_____	

8. Do valor registrado em cada tipo de ocorrência (O) será deduzido o respectivo valor da tolerância prevista/admitida (T), obtendo-se a quantidade final de ocorrências ajustada.

9. A Tolerância (T) deverá ser apurada separadamente considerando ocorrências relacionadas à fiscalização técnica e à administrativa. Exemplo: se no mês não houver ocorrência técnica, a tolerância de 3 eventos não será aproveitada pelas eventuais falhas apuradas na fiscalização administrativa do mesmo mês.

10. O valor final do somatório de todas as ocorrências ajustadas será chamado de “Fator de Aceitação”.

11. O “Fator de Aceitação” definirá o percentual de recebimento e remuneração dos serviços prestados, conforme tabela a seguir:

Fator de Aceitação	Percentual de Recebimento e Remuneração dos Serviços
Fator de aceitação = 1	100% do preço mensal
Fator de aceitação entre 2 e 5	95% do preço mensal
Fator de aceitação entre 6 e 10	90% do preço mensal
Fator de aceitação entre 11 e 15	85% do preço mensal
Fator de aceitação entre 16 e 20	80% do preço mensal
Fator de aceitação acima de 20	Multa de até o limite de 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato pela inexecução parcial.

12. Para obtenção do valor mensal do serviço, deverá ser aplicado o percentual de recebimento e remuneração dos serviços, correspondente ao “Fator de Aceitação”, ao valor contratado mensal.

13. O exposto nas regras do Instrumento de Medição de Resultados é complementar à glosa decorrente de ausência de funcionários da contratada, cuja apuração será feita com base no custo do funcionário constante da proposta da contratada.

Avaliação da Execução do Contrato	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Cumprimento dos serviços relacionados no Termo de Referência
META A CUMPRIR	Fator de Aceitação dos serviços realizados igual a 1
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Tabela de Apuração do Fator de Aceitação, conforme modelo deste IMR
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Relatório mensal por parte da fiscalização do contrato da execução dos serviços especificados no Termo de Referência e posterior lançamento do resultado na tabela de apuração.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Valor registrado em cada tipo de ocorrência (O) deduzido o respectivo valor da tolerância prevista/admitida (T), obtendo-se a quantidade final de ocorrências ajustada, conforme tabela de apuração
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data de início da execução dos serviços
FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO	Fator de aceitação = 1 implica 100% do preço mensal Fator de aceitação entre 2 e 5 implica 95% do preço mensal Fator de aceitação entre 6 e 10 implica 90% do preço mensal Fator de aceitação entre 11 e 15 implica 85% do preço mensal Fator de aceitação entre 16 e 20 implica 80% do preço mensal
SANÇÕES	Fator de aceitação acima de 20 implica em multa de até o limite de 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato pela inexecução parcial.
OBSERVAÇÕES	A aplicação das sanções parciais poderá incidir concomitantemente a aplicação de multas e sanções administrativas.