ANEXO V

ANEXO V do TERMO DE REFERÊNCIA – Modelo de 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 não atendimento das metas estabelecidas;

2 DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios e 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 – USO DOS UNIFORMES	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.

Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal Setorial do Contrato através de e-mails e relatório de ocorrências.
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.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Acima de 05 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas à aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	

INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar o atendimento no tempo de resposta da Contratada à Contratante.
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Gestor ou Fiscais do Contrato através de e-mails e relatório de ocorrências.

Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Acima de 05 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	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 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS, FÉRIAS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal Administrativo do Contrato através de e-mails e relatório de ocorrências.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.

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.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ensejará a instauração de processo administrativo para aplicação de penalidades previstas no contrato, sem prejuízo dos descontos de pontuação previstos no IMR – Instrumento de Medição de Resultado.
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT

INDICADOR 4 – FALTA DE RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento dos recursos materiais e humanos previstos no contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal Setorial e Fiscal Administrativo do Contrato através de relatório de ocorrências.
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

Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Acima de 01 ocorrência ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	Ensejará no desconto do recurso não entregue pela contratada, sem prejuízo dos descontos de pontuação previstos no IMR – Instrumento de Medição de Resultado.

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	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação a ser verificada pelo Gestor do Contrato, auxiliado pelo Fiscal Técnico do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Reincidências de ocorrência em determinado quesito da Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO USUÁRIO	
LEGENDA DO GRAU DE SATISFAÇÃO	ÓTIMO = 01 PONTO BOM = 01 PONTO REGULAR = 0 PONTO RUIM = 0 PONTO
METODOLOGIA DO CÁLCULO (OTIMO + BOM)	
A) Somatório do Grau de Satisfação por Quesito	ÓTIMO ( ) BOM ( ) REGULAR ( ) INSATISFATÓRIO ( )
B) Total de Avaliações	NÚMERO DE UNIDADES POR MUNICÍPIO
C) Pontuação por Quesito	(A/B)*25
D) Pontuação Total	C/05

Observações:

- O Relatório de Fiscalização Setorial será disponibilizado mensalmente para preenchimento do Fiscal Setorial enquanto usuário. O Gestor do Contrato acessará os formulários preenchidos referentes ao mês da prestação dos serviços e, auxiliado pelo fiscal Administrativo, verificará e realizará os cálculos do indicador 05 - Qualidade dos Serviços Prestados.

- Caso seja verificado pelo Gestor ou Fiscal Administrativo do Contrato que os relatórios não condizem com a qualidade do serviço realmente prestado, os relatórios poderão ser desconsiderados.

- Não havendo avaliações para o quesito, será considerada a pontuação máxima. Caso seja verificado pelo Gestor ou Fiscal Técnico do Contrato, que as avaliações não condizem com a qualidade do serviço realmente prestado, as avaliações poderão ser desconsideradas.

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO	
CONTRATANTE	
CONTRATADA	XXXXXXXXXX – CNPJ XXXXXXXXXXXXXXXXX
SERVIÇO CONTRATADO	

UNIDADE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	XXXXXXXXX		
	FUNÇÃO	**NOME**	**PORTARIA**
RESPONSÁVEL PELA UNIDADE			
FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO			
COMPETÊNCIA	MÊS/20XX		
AVALIAÇÃO DO SERVIÇO			
QUANTO À ASSIDUIDADE			
Houve faltas no mês?	SIM ( ) Data: NÃO ( )		
Houve pontualidade no cumprimento da jornada?	SIM ( ) Data: NÃO ( )		
Houve substituição de funcionário?	SIM ( ) Data: NÃO ( ) Nome do Substituto:		
QUANTO À ADEQUAÇÃO DO FUNCIONÁRIO			
Houve o uso de fardamento?	SIM ( ) NÃO ( ) Data:		
O fardamento está adequado:	SIM ( ) NÃO ( ) Motivo:		
O comportamento do funcionário foi adequado para o ambiente da Instituição?	SIM ( ) NÃO ( ) Ocorrência:		

QUANTO À QUALIDADE DO SERVIÇO
Como avalia a qualidade do serviço prestado:
( ) ÓTIMO ( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM
Informar qualquer ocorrência anormal:

A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

Fortaleza, 23 de setembro de 2026.