

ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO – IMR

(Avaliação da Qualidade dos Serviços)

Definição: o Instrumento de Medição de Resultado - IMR é o documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

Objetivo a atingir: obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.

Forma de avaliação: definição das situações (indicadores) que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de correspondência, de 1 a 5, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas, que podem ser cumulativas, de 0,3% a 3,5% do valor mensal que houver solicitação pela contratante dos serviços contratados.

Apuração: ao final de cada período de apuração mensal, em que ocorrer solicitação pela contratante, o fiscal preencherá a planilha de cálculo do índice global e a encaminhará ao preposto da contratada para conhecimento do valor da glosa a ser aplicada na Nota Fiscal, ajustado ao cumprimento das metas deste acordo e adoção das medidas recomendadas, quando houver.

Sanções: o percentual de glosas – definidos por meio de avaliações ao final do período de apuração, tendo como base os indicadores e parâmetros apresentados no quadro a seguir – serão incididos sobre a Nota Fiscal apresentada pela Contratada.

INDICADORES

Indicador	Descrição do Indicador / Situações	Instrumento para verificação	Grau de Relevância
1. Tempo de execução dos serviços	Descumprimento de prazos estipulados pelo contrato.	Fiscalização presencial ou Ordem de Serviço	2
2. Uso de equipamentos de proteção coletiva e individual	Recusar-se a substituir profissional, após solicitação justificada da fiscalização.	Fiscalização presencial e relatórios	3
	Falta de identificação dos prestadores com crachá.	Fiscalização presencial	1
	Execução de serviços sem equipamentos de proteção ou equipamento em condições deterioradas.	Fiscalização presencial	2
3. Avaliação dos profissionais responsáveis pela execução do serviço	Emprego de funcionário desqualificado para execução dos serviços.	Fiscalização presencial e relatórios	3
	Verificar a ocorrência de realização de atos ilegais ou imorais por funcionários.	Fiscalização presencial	2
4. Limpeza	Acúmulo de sujeira nos ambientes afetados pelos serviços.	Fiscalização presencial e relatórios	4
5. Execução do serviço	Execução incompleta de serviços.	Fiscalização presencial	2
	Dano a equipamentos por imprudência ou imperícia.	Fiscalização presencial e Relatórios	5
	Emprego de materiais e insumos de má qualidade	Fiscalização presencial e Relatórios	4
6. Satisfação dos Usuários	Registro de uma ou mais reclamações da prestação de serviços por usuários.	Fiscalização presencial e Relatório	1

MENSURAÇÃO

Grau de Relevância	Correspondência
1	Glosa de 0,3 % sobre o valor da Fatura de Serviços por evento
2	Glosa de 0,5 % sobre o valor da Fatura de Serviços por evento
3	Glosa de 1,0 % sobre o valor da Fatura de Serviços por evento
4	Glosa de 2,0 % sobre o valor da Fatura de Serviços por evento
5	Glosa de 3,5 % sobre o valor da Fatura de Serviços por evento