

**INTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

A CONTRATANTE utilizará o modelo de Instrumento de Medição de Resultado – IMR para avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, mediante 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.

**DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 06 (seis) indicadores de qualidade, sendo eles:

- 1: UNIFORMES (para o posto de recepcionista)
- 2: TURNOVER
- 3: ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS E SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE
- 4: DISPONIBILIDADE DE RECURSOS HUMANOS
- 5: QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
- 6: PONTUALIDADE COM AS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS (Salários, Benefícios, Tributos em dia).

Observação: Ao indicador 1, Uniformes, exclusivo para os postos de recepcionistas e recepcionista Bilingue, as glosas, quando cabíveis, serão aplicadas diretamente aos custos totais dos respectivos postos, desde que não tenha pontuação igual a 0 (zero) e não seja cumulativa a outros indicadores, quando então também constituirá da glosa sobre o valor mensal a ser aplicado.

Tabela de Indicadores e pontuação Máxima:

N° do Indicador	Descrição	Pontuação Máxima
1	UNIFORMES (para o posto de recepcionista e recepcionista bilíngue)	1
2	TURNOVER	15
3	ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS E SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	19
4	DISPONIBILIDADE DE RECURSOS HUMANOS	15
5	PONTUALIDADE COM AS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS (Salários, Benefícios, Tributos em dia)	30
6	QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	20
	<b>Soma total</b>	<b>100</b>

Faixa de Pontuação e Fator de Ajuste:

FAIXA DE PONTUAÇÃO	FATOR DE AJUSTE
$99,5 < X \leq 100$ pontos	1
$90 \leq X \leq 99,5$ pontos	0,99
$81 \leq X \leq 89,9$ pontos	0,98
$71 \leq X \leq 80,9$ pontos	0,97
$60 \leq X \leq 70,9$ pontos	0,96
$X \leq 59,9$ pontos (Verificar a necessidade de aplicação de sanções)	0,95
<b>Valor Devido = (Valor mensal) * (Fator de Ajuste)</b>	

Indicadores e Descrição dos Critérios

INDICADOR 1 - UNIFORMES (posto de Recepcionista)		
Item	Descrição	
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso dos uniformes garantindo a devida uniformização e identificação dos funcionários da Contratada no desenvolvimento de suas atividades.	
Meta a Cumprir	100% dos funcionários uniformizados adequadamente conforme Termo de Referência	
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização técnica	
Forma de Acompanhamento	Visual, relativa à qualidade e especificações dos itens entregues e documental com planilhas de controle de entrega, feitas pela fiscalização do contrato.	
Periodicidade	Amostragem, com aferição mensal do resultado	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início	A partir do início da prestação do serviço	
Ocorrências Mensais (Por Posto)	Atraso no fornecimento do conjunto completo dos uniformes ao colaborador, no início da prestação de serviços ou na substituição periódica destes, nos prazos e condições previstas no Termo de Referência (TR).	1 ocorrência por dia
	Atraso no fornecimento parcial (falta de quaisquer itens solicitados) dos uniformes ao colaborador, no início da prestação de serviços ou na substituição periódica destes, nos prazos e condições previstas no TR	0,5 ocorrência por dia
	Deixar de substituir peça de uniforme inadequada ao tamanho do colaborador ou excessivamente danificada ou cuja qualidade tenha sido recusada, nos prazos e condições previstas no TR	1 ocorrência por dia
	Não utilização do uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, sem a devida justificativa	0,5 ocorrência por dia
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO (sobre o valor de cada Posto no mês)	0 a 3 ocorrências	100% do valor do Posto
	4 a 8 ocorrências	98% do valor do Posto
	9 a 15 ocorrências	95% do valor do Posto
	16 a 25 ocorrências	92% do valor do Posto
	Acima de 26 ocorrências	90% do valor do Posto

INDICADOR 2 - TURNOVER	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar baixa rotatividade/turnover de desligamento.
Meta a Cumprir	Até 5% de turnover de desligamento, sobre o total de postos ocupados no mês anterior à ocorrência
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências de desligamento/substituição de colaborador e/ou documentação apresentada pela empresa.
Forma de Acompanhamento	Documental, pelo fiscal do contrato através de documentos de rescisão ou pedidos de devolução ou substituição do colaborador.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de turnover de desligamentos registrados no mês com base no total de postos.
Início	A partir do início da prestação do serviço
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	0% a 5% = 15 pontos
	5,01 % a 10% de turnover = 10 pontos
	10,01 % a 12% de turnover = 7 pontos
	12,01 % a 15% de turnover = 5 pontos
	>15,01% de turnover = 0 pontos

INDICADOR 3 – TEMPO DE ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS E SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o atendimento às demandas tempestivamente.
Meta a Cumprir	Até 2 (dois) dias úteis posteriores à solicitação ou de acordo com o prazo concedido.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização técnica, administrativa e de gestão de contrato
Forma de Acompanhamento	Por e-mail, atas de reunião ou outras formas de solicitações /comunicação
Periodicidade	Por evento/solicitação a contratada, com aferição mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada solicitação será verificada e os dias de atraso serão pontuados
Início	A partir do início da prestação do serviço
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	Não atendimento de até 3 solicitações dentro do prazo = 19 pontos
	Não atendimento de 4 a 5 solicitações dentro do prazo = 15 pontos
	Não atendimento de 6 a 7 solicitações dentro do prazo = 10 pontos
	Não atendimento de 8 a 10 solicitações dentro do prazo = 05 pontos
	Não atendimento acima de 11 solicitações dentro do prazo = 0 ponto

INDICADOR 4 – DISPONIBILIDADE DE RECURSOS HUMANOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a alocação de colaboradores nas situações de substituição temporária ou definitiva, conforme os prazos estabelecidos no TR, em especial Item 5.5.11
Meta a Cumprir	Atender o prazo estipulado no Termo de referência para reposição/ocupação do posto, quando o caso.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização do prazo de ocupação/reposição do posto.
Forma de Acompanhamento	Documental e planilha de controle de ocupação de postos, pelo fiscal do contrato através de Relatório mensal
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência se refere por posto descoberto após o prazo definido em Termo de Referência para ocupação/ reposição.
Início	A partir do início da prestação do serviço
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	De 0 a 5 ocorrências = 15 pontos
	De 06 a 10 ocorrências = 10 pontos
	De 11 a 15 ocorrências = 07 pontos
	De 16 a 20 ocorrências = 05 pontos
	De 21 ou mais ocorrências = 0 pontos

INDICADOR 5 - PONTUALIDADE COM AS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS (Salários, Benefícios, Tributos)		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir a pontualidade quanto às principais obrigações trabalhistas	
Meta a Cumprir	100% de Pontualidade e Regularidade	
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização técnica, administrativa e de gestão de contrato	
Forma de Acompanhamento	Documental, pelos fiscais do contrato através de comprovantes encaminhados e consulta aos colaboradores.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início	A partir do início da prestação do serviço	
Ocorrências Mensais	Atraso no pagamento de salários.	1 ocorrência = 1 (um) dia de atraso
	Atraso no fornecimento de benefícios (VA, VT)	1 ocorrência = 1 (um) dia de atraso
	Atraso no pagamento (envio de comprovante) tributos (FGTS, INSS)	0,5 ocorrência = 1 (um) dia de atraso
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	0 ocorrências = 30 pontos	
	1 ocorrência = 20 pontos	
	2 a 3 ocorrências = 15 pontos	
	4 ocorrências = 10 pontos	
	Acima de 4 ocorrências = 0 pontos	

INDICADOR 6 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível da qualidade na prestação do serviço contratado
Meta a Cumprir	Nível máximo de qualidade
Instrumento de Medição	Mediante pesquisa de satisfação
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do contrato através de pesquisa de satisfação conforme Planilha de avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados
Periodicidade	Semestral
Mecanismo de Cálculo	Percentual de satisfação apresentado na pesquisa
Início	6 (seis) meses após o início da prestação do serviço
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	Qualidade máxima = 20 pontos
	Atingir 80% ou mais no grau de satisfação “Bom” ou “Ótimo” em no mínimo 3 (três) quesitos = 15 pontos
	Atingir 79% a 70% no grau de satisfação “Bom” ou “Ótimo” em no mínimo 3 (três) quesitos = 10 pontos
	Atingir 69% a 60% no grau de satisfação “Bom” ou “Ótimo” em no mínimo 3 (três) quesitos = 05 pontos
	Atingir 59% ou menos no grau de satisfação “Bom” ou “Ótimo” em no mínimo 3 (três) quesitos = 0 pontos

<b>Legenda do Grau de Satisfação:</b>		
O = Ótimo; B = Bom; R = Regular; I = Insatisfatório; e N = Não se aplica/Não sei responder		
<b>Quesitos</b>	<b>Critérios</b>	<b>Grau de Satisfação</b>
Conhecimento do Trabalho	Avalia o grau de conhecimento e domínio que o funcionário possui sobre o trabalho inerente às suas atribuições, de acordo com a função exercida pelo mesmo, demonstrando capacidade de apresentar sugestões, medidas de soluções com criatividade em situações novas.	
Qualidade do Trabalho	Avalia o nível técnico, correção, organização, confiabilidade, clareza, exatidão e apresentação dos produtos de trabalho.	
Organização do Trabalho	Avalia a capacidade que o funcionário possui para o planejamento de suas ações, organizando-se para executar suas atividades, obedecendo aos critérios que favoreçam o cumprimento das prioridades estabelecidas, quantidades, qualidade dos serviços produzidos e conservação e zelo dos equipamentos utilizados.	
Comunicação e Relacionamento Interpessoal	Avalia a forma como o funcionário se comunica e se relaciona com seus colegas chefia em situações normais e/ou adversas.	
Assiduidade	Item avaliado automaticamente pelo sistema de gestão contratual, com base na frequência do colaborador	
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.		
Observações: - Caso seja verificado pela Equipe de Fiscalização do Contrato, que as avaliações não condizem com a qualidade do serviço realmente prestado, as avaliações poderão ser desconsideradas, mediante relatório da Equipe de Fiscalização. - Não havendo avaliações para o quesito, será considerada o grau de satisfação máximo		