

ANEXO III

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 ou eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato e de seus demais anexos.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores de qualidade:

a) tempo de resposta às solicitações da CONTRATANTE; b) atraso no pagamento de salários e outros benefícios; e c) 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 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros

Periodicidade	Por evento/solicitação à CONTRATANTE
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
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	Previstos na minuta padronizada pela PGE/AL
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela CONTRATANTE o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 2 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS 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 do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Mensal 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	Previstos na minuta padronizada pela PGE/AL
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT

INDICADOR 3 – 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 realizada pela equipe da Diretoria de Administração
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
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	Previstos na minuta padronizada pela PGE/AL
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ORGÃO/UNIDADE:

Nº CONTRATO				
GESTOR/RESPONSÁVEL:				
CONTRATADA:		MÊS DE REFERÊNCIA:		
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder				
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações			Grau de Satisfação
Expedientes	Elaboração de expedientes			
Ambiente de trabalho	Respeito ao ambiente de trabalho			
Higiene Pessoal	Manter o asseio individual			
Comprometimento	Demonstra-se comprometido com as atribuições			
Ética	Comporta-se de forma compatível com o ambiente de trabalho			
Conhecimento	Demonstrar conhecimento suficiente inerentes a atividade laboral			
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação:				
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)				

C – Índice de Avaliação, por quesito (*)	O	B	R	I

(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. $[A/B]$

D – Pontuação Total (**)

(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. $[(O+B) \times 25]$

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.

3.2. 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 fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3”.

3.3. Os pagamentos devidos, 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 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93

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

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.4. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Tempo de resposta às solicitações da CONTRATANTE	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências	0	

	ias ou mais		
2 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ocorrência ou mais	0	
3 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0-25	
Pontuação Total do Serviço			

ANEXO IV

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS –
Conforme Anexo VII-A da Instrução Nortiva AMGESP-02/2019 [Modelo de Planilha IN nº AMGESP-02/2019](#)

ANEXO V

MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

I – DO PREÇO PROPOSTO

A proposta de preços apresentada pela empresa participante do certame deverá conter: Razão social, endereço, CNPJ, telefone e e-mail. Prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, contados de sua apresentação. Preços em moeda corrente nacional expressa em algarismo e por extenso, conforme abaixo:

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

Item	CATSE R	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
01	(...)	Prestação de serviço de (...)	Posto/ M²	...	R\$	R\$	R\$
02	(...)	Prestação de serviço de (...)	Posto/ M²	...	R\$	R\$	R\$

PRAZO DE ENTREGA: Será em, no máximo XX (XXXXXX) dias corridos, a contar da data da ordem de fornecimento acompanhada da competente nota de empenho.

VALIDADE DA PROPOSTA: O prazo de validade desta proposta é de XX (XXXXXX) dias corridos, contados a partir da data da abertura do certame.

PRAZO DE PAGAMENTO: A licitante DECLARA que acatará o pagamento da Administração conforme definido na minuta contratual, ANEXO III deste Edital.

CONTA BANCÁRIA: Banco XXXXXXXX, Agência: XXXXX, Conta Corrente: XXXXXXXX.

Declaro:

1. Que estão incluídas nesta proposta comercial, as despesas com todos os impostos, taxas, encargos sociais, encargos fiscais, desembaraço aduaneiro, encargos previdenciários e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto da licitação.

2. Que estou de acordo com todas as normas e condições deste Edital e seus anexos.

Local e Data.

(Nome e assinatura do responsável pela proponente em papel timbrado da empresa)

Atenção: Preenchimento obrigatório de todos os campos por parte da empresa participante.

ANEXO VI
DECLARAÇÃO DO TRABALHO DO MENOR

(Em papel timbrado da empresa) Ref.:

(Identificação da licitação)

....., inscrito no CNPJ nº , por intermédio de seu representante legal, o Sr., portador da Carteira de Identidade nº e do CPF nº , **DECLARA**, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, e no item **4.4.4.** do Edital da licitação de referência, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

Local e data.

Assinatura