
ANEXO B

MODELO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) 1 - CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 A fiscalização do contrato do CRCAM irá aplicar Pesquisa de Satisfação aos seus funcionários e estagiários, beneficiários do Programa de Alimentação do Trabalhador, para verificar o grau de satisfação em relação à qualidade dos serviços prestados pela Contratada, objeto deste Termo de Referência.

1.2 A pesquisa será aplicada a cada seis meses e, após a compilação dos dados, o resultado será encaminhado à Contratada para adoção de providências visando elevar o padrão de qualidade dos itens que apresentaram resultados que podem ser melhorados.

1.3 A pesquisa abordará os seguintes quesitos:

- Qualidade no atendimento da Central de Atendimento ao Usuário.
- Facilidade na utilização da ferramenta disponibilizada pela Contratada, para acompanhamento da utilização do cartão e verificação do respectivo saldo de crédito no cartão.
- Aceitação na rede credenciada.

1.4 Cada quesito que irá compor o questionário será agrupado em uma escala com 6 pontos, sendo que as questões pontuadas como “desconheço” não serão consideradas como indicador para medir o grau de satisfação do beneficiário.

1. Excelente
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Péssimo
6. Desconheço

- 1.5 O Grau de Satisfação será obtido pela soma das respostas pontuadas como “Excelente” e “Bom” em cada quesito, sendo que a meta a cumprir pela Contratada para atender ao nível de satisfação dos beneficiários está fixada em 80%.
- 1.6 Em caso de descumprimento da meta do indicador, a Contratada será notificada pelo gestor do contrato para adoção de procedimentos com o objetivo de melhorar a prestação de serviços ou apresentar os devidos esclarecimentos.
- 1.7 O termo de notificação será apresentado à Contratada para assegurar a ampla defesa e o contraditório, com prazo consignado para resposta.

Não havendo justificativa por parte da Contratada, devidamente fundamentada, no prazo consignado pelo CRCAM, ou não sendo a justificativa acatada pelo CRCAM, o gestor do contrato atestará a fatura em aberto e efetuará o dimensionamento do pagamento, conforme faixas de ajustes apresentado no quadro abaixo:

Índice de Medição de Resultado nº1	
Nº 1 – QUALIDADE DA DEMANDA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação do beneficiário do serviço.
Meta a cumprir	Avaliação positiva de 80% dos beneficiários.
Instrumento de medição	Planilha eletrônica de tabulação dos resultados dos formulários de avaliação preenchidos pelos beneficiários do cartão alimentação e/ou cartão refeição.
Forma de acompanhamento	Por meio da planilha eletrônica com o cotejamento das informações obtidas.
Periodicidade	Semestral
Mecanismo de Cálculo	O número de respostas “Excelente” ou “Bom” dividido pelo número total de respostas (desconsiderando-se as respostas “Desconheço”) deverá ser igual ou superior a 80%.
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato
Base de cálculo para incidência da multa	Valor total dos créditos lançados nos Cartões Alimentação e/ou Cartões Refeição no mês de aplicação da pesquisa.

Faixas de ajuste no pagamento	Pesquisa com resultado de satisfação: • Abaixo de 50%: terá incidência de 2%. • De 50% a 59%: terá incidência de 1,5%. • De 60% a 69%: terá incidência de 1,0%. • De 70% a 79%: terá incidência de 0,5%. • De 80% a 100%: não sofrerá ajuste no pagamento. Obs.: o percentual de incidência será aplicado sobre o valor total do faturamento do período apurado.
--------------------------------------	--