

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. INTRODUÇÃO

1.1. O IMR é, conforme Instrução Normativa nº 05 de 2017, o “mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento” para os serviços prestados.

1.2. A Fiscalização Técnica medirá a eficiência da execução contratual em função de indicadores referenciais descritos a seguir como atividades críticas do contrato, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho e disponibilidade de uso.

1.3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos itens contratados, para os quais foi estabelecida meta quantificável a ser cumprida pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida exata e claramente mensuráveis visando o **Cumprimento de Metas Técnicas Contratuais**.

1.4. **A aferição e avaliação dos indicadores serão feitas a cada medição/faturamento**, devendo a Contratada apresentá-lo dentro do Relatório de Medição. Devem constar dentro deste relatório o indicador e meta de níveis de serviço alcançado. O conteúdo detalhado e a forma da apresentação serão definidos pelas partes.

2. Indicadores de Avaliação

Item	Indicador	Meta a Cumprir	Instrumento de Medida	Periodicidade
1	Frequência e assiduidade dos profissionais	100% de presença nos turnos designados	Registro de ponto e relatórios do gestor	Semanal
2	Higienização e organização dos ambientes	95% de conformidade com padrões estabelecidos	Checklist de inspeção	Semanal
3	Atendimento e postura profissional	Nota superior a 80% em avaliação do usuário	Pesquisa de satisfação	Mensal

4	Disponibilidade de materiais e EPIs	100% dos materiais repostos dentro do prazo	Registro de controle de estoque	Quinzenal
5	Ocorrências e nível de reclamação	Menos de 5% de ocorrências graves	Registro de ocorrências e atendimento	Mensal

3. MECANISMO DE CÁLCULO

3.1. A avaliação será realizada conforme as notas atribuídas a cada indicador, sendo a Nota Final (NF) apurada conforme a seguinte fórmula:

$$NF = (\text{Média ponderada dos indicadores})$$

3.2. Faixas de ajuste no pagamento conforme a NF:

- **90 ≤ NF ≤ 100:** Pagamento integral da fatura mensal (100%).
- **80 ≤ NF < 90:** Pagamento de 90% da fatura mensal.
- **60 ≤ NF < 80:** Pagamento de 70% da fatura mensal.
- **NF < 60:** Penalidades conforme contrato, incluindo advertência e possibilidade de rescisão.

4. FORMA DE ACOMPANHAMENTO

- **Registro de ocorrências:** Compilação semanal das não conformidades.
- **Checklist de inspeção:** Verificação presencial dos ambientes e materiais.
- **Pesquisa de satisfação:** Aplicada aos usuários dos serviços contratados.
- **Registro de estoque:** Monitoramento da reposição de materiais e EPIs.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1. O Índice de Medição de Resultados será revisado periodicamente para garantir sua aderência à execução contratual, podendo ser ajustado conforme necessidade do contratante.