

ANEXO I**INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (IMR)**

1. O Indicador de Nível Mínimo de Serviço tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada;
2. A qualidade esperada se traduz em cumprir os prazos especificados e realizar os serviços utilizando-se da melhor técnica e materiais de qualidade.
3. A meta a ser atingida pela empresa é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade (FQ) = 100%, para que receba integralmente a remuneração pelos serviços prestados.
4. A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será realizada logo após a realização do serviço, por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago no período avaliativo;
5. Ao final do serviço, a partir do dia útil subsequente, em havendo desconformidades na prestação do serviço, a Contratante apresentará um relatório de avaliação dos prazos, em que constará, devidamente fundamentado, o FQ obtido pela empresa no período.
6. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a Contratada poderá, em até 2 (dois) dias, apresentar justificativas à desconformidade, as quais serão analisadas e respondidas pela Contratante.

DAS METAS

7. A medição será realizada logo após a ação de desalojamento de pombos, e deverão ser observadas as metas estabelecidas abaixo para atingir o fator de qualidade 100%.

ITEM	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	META	PONTUAÇÃO
1	Não iniciar a execução do objeto no prazo.	Por dia de atraso	Em até 7 dias úteis, após a emissão da ordem de serviço.	1
2	Não informar qual produto químico está sendo aplicado, qual o nível de intoxicação, os antídotos dos produtos e ficha técnica, para prevenção de problemas de saúde de servidores, magistrados, terceirizados e jurisdicionados.	Dias	Em até 1 dia útil antes do início da execução do serviço.	1

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS SEM MÃO DE OBRA - LICITAÇÃO

3	Descumprir a obrigação de funcionários da Contratada, envolvidos na execução do serviço, estejam identificados com nome, função, uniformizados e munidos de todos os equipamentos de proteção (EPI) necessários.	Por evento	Por ocorrência	1
4	Não cumprir o prazo para término da execução dos serviços	Por dia de atraso	Em até 30 dias úteis, salvo justificativa por escrito, até 02 (dois) dias do vencimento do prazo de entrega do objeto, ficando a critério da contratada a sua aceitação.	1

DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

8. O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação de acordo com a quantidade de desconformidades.
9. O número de desconformidade será definido formalmente em planilha de controle de prazos, pelo Setor responsável pela fiscalização da execução contratual.
10. A definição da pontuação total avaliativa será baseada na quantidade de desconformidades.
11. Todas as desconformidades apostas na planilha de controle, serão contadas para apuração da respectiva pontuação.
12. A partir do primeiro dia útil após o serviço, em havendo desconformidade, a empresa receberá da administração um relatório com as falhas registradas e com o conceito final obtido.
13. As desconformidades são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação, um fator de qualidade e um conceito, conforme tabela abaixo:

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS SEM MÃO DE OBRA - LICITAÇÃO

Avaliação do Setor de Fiscalização		
Desconformidade	Nota	Fator de Qualidade
0 desconformidade	10 pontos	100%
1 - 3 desconformidade	9,5 pontos	95%
4 ou mais desconformidades	9 pontos	90%

DA FAIXA DE AJUSTE DO PAGAMENTO

14. A faixa de ajuste no pagamento será definida com base na pontuação total atingida pela empresa no período avaliativo, conforme tabela abaixo:

Pontuação	Pagamento Trimestral
10 pontos	Recebe o valor integral do contrato
9,5 pontos	Desconto de 5% sobre o valor integral
9,0 pontos	Desconto de 10% sobre o valor integral

OBS: Independentemente das adequações no pagamento, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no 156 da Lei 14.133/21 e no artigo 7º da Lei 10.520/2002.