

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

Contrato nº _____ – Nome da Empresa - CNPJ

Recepção e limpeza e conservação da SAMS – _____(Mês/Ano)

Indicador	
Nº 01 – Qualidade do atendimento pessoal e individualizado aos magistrados, servidores, estagiários e terceirizados do quadro do TRE-RN	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento de qualidade, com respeito, presteza e educação no agendamento de consultas médicas e odontológicas para os usuários da SAMS.
Meta a cumprir	No mínimo 90% de satisfação dos usuários.
Instrumento de medição	Relatório extraído do Livro de Ocorrências mantido pelo fiscal do contrato para anotação de queixas oriundas dos Usuários ou Ouvidoria do TRE -RN.
Forma de acompanhamento	Conferência do preenchimento do "Formulário de Registro de Ocorrências"
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	(Total de reclamações no mês (M1) corresponde a X Total de usuários atendidos no mês (M2) corresponde a 100%
Início da Vigência	07 de janeiro 2022
Faixas de ajuste no pagamento	90% a 100% = 100% da Fatura 80% a 89% = 95% da Fatura 70% a 80% = 85% da Fatura
Sanções	Abaixo de 70% = multa de 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	-
Cálculo para execução de "Mês" (__ a __/__/____)	$M1/M2 \times 100\% = \text{___} \text{reclamações}$

Indicador	
Nº 02 – Qualidade do serviço de limpeza e conservação da SAMS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade do serviço de limpeza e conservação da SAMS
Meta a cumprir	Realizar a limpeza de todas as salas da SAMS, incluindo as superfícies e leitos, organização de materiais de limpeza e conservação das geladeiras para 100% da área da SAMS.
Instrumento de medição	Relatório de inspeção do Fiscal.
Forma de acompanhamento	Conferência do preenchimento do "Formulário de Registro de Ocorrências" . O fiscal avalia diariamente o serviço de limpeza e assepsia da SAMS.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	(Total de salas a serem limpas e organizadas (T1) X Total de falhas inseridas no Livro de Ocorrências(T2) / 100%
Início da Vigência	

Faixas de ajuste no pagamento	90% a 100% = 100% da Fatura 80% a 89% = 95% da Fatura 70% a 80% = 85% da Fatura
Sanções	Abaixo de 70% = multa de 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	-
Cálculo para execução de “Mês” (__ a __/__/__)	$T1 \times T2 / 100 = X$ (percentual de falhas)

Indicador	
Nº 03 – Padronização do uniforme	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a padronização do uniforme e identificação
Meta a cumprir	Apresentar-se com uniforme completo, em boas condições de limpeza e conservação, e identificação
Instrumento de medição	Relatório de posto de trabalho no Livro de Ocorrências
Forma de acompanhamento	Acompanhamento ao início do expediente pelo Fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Cálculo para cada auxiliar: Quantidade de dias úteis do mês (QU) – 100% Quantidade de dias em que não se verificou o atendimento da meta (QM) - X
Início da Vigência	07 de janeiro 2022
Faixas de ajuste no pagamento	90% a 100% = 100% da Fatura 80% a 89% = 95% da Fatura 70% a 80% = 85% da Fatura
Sanções	Abaixo de 70% = multa de 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	-
Cálculo para execução de “Mês” (__ a __/__/__)	$QU/QM \times 100\% =$ percentual de falhas na execução

Indicador	
Nº 04 – Indisponibilidade parcial da prestação dos serviços nos horários contratados e suplementares, decorrentes de motivos que a CONTRATADA tenha dado causa, como não substituição de funcionários em férias ou licenças de saúde.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a realização total do serviço contratado
Meta a cumprir	Disponibilidade integral da prestação dos serviços nos horários contratados e suplementares
Instrumento de medição	Relatório do Fiscal, a partir de registros no Livro de Ocorrências.
Forma de acompanhamento	Análise do relatório pelo Fiscal
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cálculo para cada auxiliar: Quantidade de dias úteis do mês (QU) – 100% Quantidade de dias em que não se verificou o atendimento da meta (QM) - X
Início da Vigência	07 de janeiro 2022

Faixas de ajuste no pagamento	90% a 100% = 100% da Fatura 80% a 89% = 95% da Fatura 70% a 80% = 85% da Fatura
Sanções	Abaixo de 70% = multa de 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	-
Cálculo para execução de “Mês” (__ a __/__/__)	QU x QM = percentual de falhas na execução

Natal, __/__/____.

Fiscal do Contrato

Representante da Contratada