

ANEXO VIII

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. 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 por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.2. Este anexo é parte indissociável do Edital, do contrato e de seus demais anexos.

2. INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:
 - Uso dos uniformes e EPIs;
 - Tempo para atendimento aos chamados (REQUISIÇÕES DE SERVIÇO);
 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;
 - Falta de ferramentas ou de materiais ou de equipamentos previstos para disponibilização permanente pela empresa;
 - Reposição de profissional ausente;
- 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 - USO DOS UNIFORMES E EPIs	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Empregado com uniforme completo em boas condições de apresentação e utilizando recursos previstos no contrato (EPIs).
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências

Forma de acompanhamento	Verificação " <i>in loco</i> " com preenchimento no formulário pelo fiscal setorial.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Diário, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos.
Observações	Para o caso de cinco ou mais ocorrências, a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação de aplicação de penalidades legais estabelecidas para tais situações.

INDICADOR 2 - TEMPO PARA ATENDIMENTO AOS CHAMADOS (REQUISIÇÕES DE FORNECIMENTO DE MATERIAIS E SERVIÇOS)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço
Meta a cumprir	Tempo máximo de início entrega material conforme ordem de serviço.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências ou Análise de relatório com requisições de Serviço não atendidas no tempo previsto, considerando o mês referente à medição.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal setorial do contrato através de registros ou relatório encaminhado à gestão do contrato.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Semanal, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de Chamados ou Requisições de Serviço registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no	Ocorrências ou Requisições de Serviço: (Percentual)

pagamento	Sem atrasos (Percentual = 0) → 20 Pontos. (0 % < Percentual ≤ 5%) → 16 Pontos. (5% < Percentual ≤ 10%) → 8 Pontos (10% < Percentual ≤ 15%) → 0 Pontos
Sanções	Para os casos que se enquadrarem na faixa (10% < Percentual ≤ 15%), a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.
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, o que será levado em conta pela fiscalização nesta análise quando for o caso.

INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS, OUTROS BENEFÍCIOS TRABALHISTAS E FALTA DE DOCUMENTAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento e consequente impacto na prestação dos serviços e garantir a apresentação de toda a documentação exigida mensalmente juntamente a Nota Fiscal.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês. Entrega pela contratada de toda documentação fiscal, trabalhista e previdenciária, bem como demais itens previstos pela fiscalização.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal setorial do contrato através de registros ou relatório encaminhado à gestão do contrato.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no pagamento no mês de referência ou falta de entrega de toda documentação pela empresa.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Para uma ocorrência deste indicador a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para

	aplicação das sanções legais previstas para tais situações.
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.
INDICADOR 4 - FALTA DE FERRAMENTAS (PREVISTAS PARA SEREM FORNECIDAS PERMANENTEMENTE PELA EMPRESA) OU DE MATERIAIS DE CONSUMO (INSUMOS PREVISTOS PARA SEREM FORNECIDOS PERMANENTEMENTE PELA EMPRESA) OU DE EQUIPAMENTOS (PREVISTOS PARA SEREM FORNECIDOS PERMANENTEMENTE PELA EMPRESA) PREVISTOS PARA DISPONIBILIZAÇÃO PERMANENTE PELA EMPRESA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários à execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês de não realização de serviço por falta de ferramenta, material ou equipamento de disponibilização permanente.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal setorial do contrato através de registros ou relatório encaminhado à gestão do contrato.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Semanal, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso ou não reposição no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = → 20 Pontos (1 < Número de ocorrências ≤ 2) → 8 Pontos (3 < Número de ocorrências ≤ 4) → 4 Pontos (4 < Número de ocorrências ≤ 5) → 0 Pontos
Sanções	Para os casos que se enquadrarem na faixa (4 < Número de ocorrências ≤ 5), a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.
INDICADOR 5 – REPOSIÇÃO DE PROFISSIONAL AUSENTE	
ITEM	DESCRIÇÃO

Finalidade	Garantir a reposição das ausências.
Meta a cumprir	Cobrir todas as ausências
Instrumento de medição	Cartões de ponto.
Forma de acompanhamento	Conferência dos fiscais setoriais.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Diário, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Ausência de profissional sem reposição
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ocorrência = 10 Pontos Duas ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Para uma ocorrência deste indicador a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.

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 avaliação do fator de ajuste de nível de serviço para o pagamento será aplicada por unidade da Unipampa.
- 3.3. 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 = $\sum$ [(Total para o Indicador 1) + (Total para o Indicador 2) + (Total para o Indicador 3) + (Total para o Indicador 4) + (Total para o Indicador 5)]

- 3.4. 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	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	97% do valor previsto	0,97

De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto mais multa	*0,90
*OBSERVAÇÃO IMPORTANTE: Para uma pontuação abaixo de 50 pontos a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.		

3.5. O valor devido por Nota Fiscal será calculado conforme equação abaixo:

VALOR DEVIDO POR NOTA FISCAL = [(Valor Mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.6. Os valores referente ao recebimento dos auxílios vale-transporte e vale-alimentação serão verificados e pagos mensalmente de acordo com número de dias efetivamente trabalhados, aferidos pela fiscalização mensalmente e informados juntamente do Instrumento de Medição dos Resultados. Os valores máximos a serem pagos serão aqueles previstos na planilha da proposta de preços.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos Previstos	Avaliação
1 - USO DE UNIFORMES E EPIS	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 - TEMPO PARA ATENDIMENTO AOS CHAMADOS (REQUISIÇÕES DE FORNECIMENTO DE MATERIAIS E SERVIÇOS)	Sem atrasos	20	
	0 % < Percentual ≤ 5%	16	
	5% < Percentual ≤ 10%	8	
	10% < Percentual ≤ 15%	0	
3 - ATRASO NO	Sem ocorrências	20	

PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS TRABALHISTAS	Uma ou mais ocorrências	0	
4 - FALTA DE FERRAMENTAS OU DE MATERIAIS DE CONSUMO OU DE EQUIPAMENTOS PREVISTOS PARA DISPONIBILIZAÇÃO PERMANENTE PELA EMPRESA	Sem ocorrências	20	
	1 < Número de ocorrências ≤ 2	8	
	3 < Número de ocorrências ≤ 4	4	
	4 < Número de ocorrências ≤ 5	0	
5 - REPOSIÇÃO DE PROFISSIONAL AUSENTE	Sem ocorrências	20	
	Uma ocorrência	10	
	Duas ou mais ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço:			