

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

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.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores acima mencionados serão atribuídos pontos de qualidade conforme critérios apresentados neste instrumento.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade, que está relacionada com a essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem).

3. INDICADORES

INDICADOR 1 – USO DOS EPIs E UNIFORMES

Finalidade: Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.

Meta a cumprir: Nenhuma ocorrência no mês.

Instrumento de medição: Constatação formal de ocorrências.

Forma de acompanhamento: Pelo fiscal do contrato.

Periodicidade: diária, com aferição mensal.

Pontuação:

- Sem ocorrência: 10 pontos
- 1 ocorrência: 8 pontos
- 2 ocorrências: 6 pontos
- 3 ocorrências: 4 pontos
- 4 ocorrências: 2 pontos
- 5 ou mais ocorrências: 0 pontos

INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE

Finalidade: Avaliar a agilidade da contratada no atendimento às solicitações da contratante.

Meta a cumprir: Atendimento imediato.

Instrumento de medição: Registro de solicitações.

Periodicidade: Mensal.

Pontuação:

- Nenhuma ocorrência: 20 pontos
- 1 ocorrência: 15 pontos
- 2 ocorrências: 10 pontos
- 3 ocorrências: 5 pontos
- 4 ou mais ocorrências: 0 pontos

INDICADOR 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E BENEFÍCIOS

Finalidade: Verificar o cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais da contratada.

Meta a cumprir: Nenhum atraso.

Instrumento de medição: Análise documental.

Periodicidade: Mensal.

Pontuação:

- Nenhum atraso: 25 pontos
- Com atraso: 0 pontos

INDICADOR 4 – FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO

Finalidade: Garantir a disponibilidade dos materiais necessários à execução dos serviços.

Meta a cumprir: Nenhuma falta.

Instrumento de medição: Registro de ocorrências.

Periodicidade: Mensal.

Pontuação:

- Nenhuma ocorrência: 20 pontos
- 1 ocorrência: 15 pontos
- 2 ocorrências: 10 pontos
- 3 ocorrências: 5 pontos
- 4 ou mais ocorrências: 0 pontos

INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Finalidade: Avaliar a qualidade global dos serviços executados.

Instrumento de medição: Pesquisa de satisfação realizada pela contratante.

Periodicidade: Mensal.

Pontuação máxima: 25 pontos.

PONTUAÇÃO TOTAL POSSÍVEL: 100 (CEM) PONTOS