APÊNDICE 3 – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Assunto: **Envio de IMR, referente à prestação de serviço de asseio e limpeza no mês de XXXX de 202X**

Senhor Administrador,

1. Em cumprimento às definições e exigências contidas na Instrução Normativa 5/2017 -Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão/SECRETARIA DE GESTÃO e no **contrato XXX/202X**, segue:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. Da 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 Contrato em questão firmado a partir dos documentos do Pregão Eletrônico, Termo de Referência e de Edital e demais anexos.

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 EPI's 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 serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

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

2.2.2. 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.

2.3.As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADORES	
<u>INDICADOR 1</u> - USO DO EPI´s E UNIFORMES	
Item	**Descrição**
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a 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	Pessoal, através do fiscal do contrato
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Inicio de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos
	1 ocorrência = 8 pontos
	2 ocorrências = 6 pontos
	3 ocorrências = 4 pontos
	4 ocorrências = 2 pontos
	5 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Item 3.2 do edital
Observações	
<u>INDICADOR 2</u> - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Item	**Descrição**

INDICADORES	
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Até o dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do fiscal do contrato
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Inicio de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos
	1 ocorrência = 8 pontos
	2 ocorrências = 6 pontos
	3 ocorrências = 4 pontos
	4 ocorrências = 2 pontos
	5 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Item 3.2 do edital
Observações	

INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
Item	**Descrição**
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês

INDICADORES	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal, com base na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Inicio de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 pontos
	1 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Item 3.2 do edital
Observações	Observar disposto no Artigo 459 §1º da CLT.
Observações do Fiscal	

INDICADOR 4 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do fiscal do contrato
Periodicidade	Por evento

INDICADORES	
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Inicio de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos
	1 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Item 3.2 do edital
Observações	

INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Avaliação através de ficha de avaliação
Forma de acompanhamento	Ficha de avaliação de qualidade dos serviços
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrito na planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados anexada em seguida
Inicio de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Item 3.2 do edital
Observações	

2.4 A Ficha de avaliação abaixo serve para a pontuação da tabela do item 3.3, "5 - Qualidade dos serviços prestados"

FICHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

Órgão/Unidade: IFRN *CAMPUS* SÃO PAULO DO POTENGI **Nº Contrato:** xxxx/202x **Gestor/Responsável:** xxxxxxxxxxxx **Contratada:** xxxxxxxxxxxxxxx

Legenda do nível de avaliação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório

Descrição	**Serviços/Procedimentos/Especificações**	**Nível de avaliação**
Banheiros	-Limpeza do Chão, vasos e pias - Parede e Teto - Recolher o Lixo - Abastecimento de Consumíveis (Papel, sabonete e outros)	~~**ÓTIMO**~~
Corredores	- Limpeza dos Pisos - Limpeza das Paredes - Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas	~~**ÓTIMO**~~
Salas Administrativas e Sala de Reuniões	- Recolher o Lixo - Limpar o Piso (Enseirar quando for caso) - Limpeza dos móveis (Lustre e Remoção de Pó) - Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas - Limpeza das Paredes e Janelas	~~**ÓTIMO**~~
Pátios	- Limpeza do Piso - Limpeza das Calçadas - Arruamentos (Coleta de Lixo Aparente) - Estacionamentos	~~**ÓTIMO**~~

Espaço destinado ao fiscal de contrato Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação: **SERVIÇO FEITO CONFORME QUALIDADE ESPERADA**

A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I
	4	**-**	**-**	**-**
B – Total de quesitos avaliados	O	B	R	I
	4	**-**	**-**	**-**
C – Índice de Avaliação, por quesito (*)	O	B	R	I
	1	**0**	**0**	**0**
(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].				
.: 4/4 = 1;				
D – Pontuação Total (**)	**25**			
[(Oc+Bc)x25] = [(1+0)x25] = **25**				
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [(Oc+Bc)x25]				

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.

3.1.1. 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 do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.

3.2.Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Valor devido por ordem de serviço = [(valor mensal previsto) x (fator de ajuste de nível de serviço)]		
Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	**Pagamento devido**	**Fator de ajuste de nível de serviço**
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,9 + avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

3.3.As avaliações abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

INDICADOR	**CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)**	**Pontos**	**Avaliação**
1 - Uso dos EPI´s e uniformes	Sem ocorrências	10,00	~~**10,00**~~
	1 ocorrência	8,00	**-**
	2 ocorrências	6,00	**-**
	3 ocorrências	4,00	**-**
	4 ocorrências	2,00	**-**
	5 ocorrências	0,00	**-**

INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	Pontos	Avaliação
2 -Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem ocorrências	10,00	~~**10,00**~~
	1 ocorrência	8,00	**-**
	2 ocorrências	6,00	**-**
	3 ocorrências	4,00	**-**
	4 ocorrências	2,00	**-**
	5 ocorrências	0,00	**-**
3 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35,00	~~**35,00**~~
	Uma ou mais ocorrências	0,00	-
4 - Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20,00	~~**20,00**~~
	Uma ou mais ocorrências	0,00	**-**
5 - Qualidade dos serviços prestados	Conforme Resultado de pesquisa	0-25	~~**25,00**~~
Pontuação total do serviço			**100,00**

Valor da NF sem materiais: R$

Valor de Materiais: R$

Valor a se faturar em **(mês)** : **R$**

SEM OBSERVAÇÕES NO TERMO DE MEDIÇÃO

Atenciosamente,

Fiscal técnico do contrato

Coordenador de Serviços Gerais e Manutenção

IFRN- São Paulo do Potengi