

**Apêndice I do Termo de Referência**  
**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.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio dos indicadores de qualidade apresentados nas tabelas abaixo.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados.

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.

INDICADOR 1 - USO DE UNIFORME INCOMPLETO OU INADEQUADO/ DANIFICADO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir apresentação e identificação dos funcionários adequados e garantir a prestação do serviço em conformidade às normas de segurança do trabalho
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início 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 ou mais = 2 Pontos

<b>INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumprir	Até um dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 20 Pontos 1 resposta com atraso = 15 Pontos 2 respostas com atraso = 10 Pontos 3 respostas com atraso = 5 Pontos 4 ou mais respostas com atraso = 1 Ponto
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.
<b>INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 5 Pontos
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.

<b>INDICADOR 4 - Recolhimento das obrigações trabalhistas conforme legislação e Termo de Referência</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de descumprimento das obrigações trabalhistas
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 5 Pontos
<b>INDICADOR 5 - Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições.</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir as condições necessárias para a prestação do serviço conforme rotina descrita e tempo
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registros
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas
Início 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 ou mais = 2 Pontos
<b>INDICADOR 6 - Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por dia</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a conclusão dos serviços, dentro do prazo
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registros

Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 15 Pontos 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ocorrências = 5 Pontos 4 ocorrências ou mais = 1 Ponto
Observações	A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data

### 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:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"}$$

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:

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	1,00
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	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

### 4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
-----------	--------------------------------	--------	-----------

1 – Uso de uniforme	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências ou mais	2	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	20	
	1 resposta com atraso	15	
	2 respostas com atraso	10	
	3 respostas com atraso	5	
	4 respostas com atraso ou mais	1	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	5	
4 – Recolhimento das obrigações trabalhistas	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	5	
5 – Substituição de empregado	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências ou mais	2	
6 – Suspensão/ interrupção dos serviços	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	15	
	2 ocorrências	10	
	3 ocorrências	5	
	4 ocorrências ou mais	1	
Total da pontuação			