

	ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) - Avaliação da Qualidade dos Serviços													
	Item	Título do Indicador	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de medição	Forma de acompanhamento	Periodicidade	Mecanismo de Cálculo	Início de Vigência	Faixas de ajuste no pagamento	Fator medido pelo fiscal	Percentual da faixa de ajustamento aplicada	Glosa da NF	Sanções
	1	Deixar de substituir uma mão-de-obra faltosa por quaisquer motivos	Todas as ausências (legais ou não) não substituídas serão glosadas proporcionalmente segundo o cálculo ao final deste IMR na tabela "Glosa baseada nas faltas não substituídas", uma vez que a planilha de custos já inclui o provisionamento da contratação de substitutos. Contudo, adicionalmente a glosa proporcional da tabela "Glosa baseada nas faltas não substituídas", este indicador destina-se a uma glosa adicional aos casos de não substituição de funcionário que, por quaisquer motivos, se ausentou por mais de 05 dias	05 dias de tolerância para contratar o substituto sem a aplicação deste indicador, porém, será aplicada a glosa tabela "Glosa baseada nas faltas não substituídas" normalmente	Formalização da ocorrência através de email ou notificação para a Contratada.	Controle de ponto e conferência local no dia a dia	Sempre que houver uma ausência do funcionário (legal ou não e previsível ou não)	"Percentual da faixa de ajustamento aplicada" x "Valor da NF" Para este indicador, o Fator medido pelo fiscal = Soma do N° de dias que não houve substituição	Primeiro dia de vigência do contrato	Dias sem substituição: Até 05 dias resulta em 0% do valor da NF; 06 a 10 dias resulta em 5% do valor da NF; 11 a 20 dias resulta em 7% do valor da NF; 21 dias ou mais resulta em 10% do valor da NF + Rescisão contratual + demais sanções previstas em contrato	0	0%	R\$	
	2	Pontualidade do colaborador	Não deixar posto de trabalho descoberto e gerar interrupções na prestação do serviço contratado. Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado previamente pela fiscalização.	100% de conformidade. Ressalva para entradas tardias ou saídas antecipadas em casos comprovados de eventualidade de força maior ou situações de ausências legais, tais como médicas com atestado.	Formalização da ocorrência através de e-mail para a Contratada.	Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato, ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.	Diariamente	"Percentual da faixa de ajustamento aplicada" x "Valor da NF" Para este indicador, o Fator medido pelo fiscal = N° de ocorrência, sendo que será considerada apenas uma ocorrência por dia por funcionário, salvo se aconteça a falta de dois, ou mais, funcionários no mesmo dia, neste caso serão contabilizadas o tanto de ocorrências no mesmo dia	Primeiro dia de vigência do contrato	Ocorrências não justificadas: 0 ocorrências resulta em 0% do valor da NF; 1 a 3 ocorrências resulta em 3% do valor da NF; 4 a 6 ocorrências resulta em 5% do valor da NF; 7 ocorrências ou mais resulta em 7% do valor da NF + Rescisão contratual + demais sanções previstas em contrato	0	0%	R\$	
	3	Deixar de cumprir intervalo de almoço ou fazê-lo parcialmente. (Exceto posto de TIL 20 horas semanais)	Cumprimento de obrigações trabalhistas e diretrizes pré-estabelecidas no TR.	Realização de todos os intervalos estabelecidos em contrato e obrigados por Lei.	Formalização da ocorrência através de email para a Contratada.	Conferência nos registros de ponto se estão de acordo com horário pré-estabelecido e com as devidas marcações de intervalos, ou verificação local pelo fiscal ou qualquer servidor que tenha verificado a sua ocorrência.	Diariamente	"Percentual da faixa de ajustamento aplicada" x "Valor da NF" Para este indicador, o Fator medido pelo fiscal = N° de dias sem registro no ponto de intervalo de almoço/janta ou com duração inferior ao determinado, e/ou N° de ocorrências dos funcionários não cumprindo o horário de intervalo vistas pelo fiscal ou qualquer servidor	Primeiro dia de vigência do contrato	Dias sem registro/horário inferior no ponto e/ou ocorrências de não cumprimento do intervalo verificada pelo fiscal ou qualquer servidor: "0" (zero) a 1 vez resulta em 0% do valor da NF; 2 a 5 vezes resulta em 3% do valor da NF; 6 a 9 vezes resulta em 5% do valor da NF; 10 vezes ou mais resulta em 7% do valor da NF + Rescisão contratual + demais sanções previstas em contrato	0	0%	R\$	
	4	Deixar o preposto da CONTRATADA de comparecer à Instituição em sua visita periódica (presencial ou, em caráter de exceção, através de vídeo conferência) ou quando solicitado pela Contratante.	Garantir a prestação do serviço conforme rotina descrita. Receber e entregar documentações. Esclarecer situações cotidianas do contrato.	100% de conformidade nas visitas/reuniões previstas e solicitadas.	Verificação da presença/participação do preposto	Fiscal solicita assinatura do preposto na ata da reunião onde constará o assunto tratado, devendo a ata da reunião fazer parte do processo de pagamento mensal.	Pelo menos uma vez por mês ou sempre que houver solicitações por email.	"Percentual da faixa de ajustamento aplicada" x "Valor da NF" Para este indicador, o Fator medido pelo fiscal será P (Preposto Presente) ou F (Falta do Preposto)	Primeiro dia de vigência do contrato	Preposto Presente ou faltou no mês: P resulta em 0% do valor da NF; F dias resulta em 5% do valor da NF;	P	0%	R\$	
	5	Deixar de cumprir determinação da fiscalização referente as normas previstas no termo de referência e outras que possam surgir, inclusive, alterações de procedimentos	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados e a qualidade na prestação de serviços de apoio aos alunos com NEE do Campus Sorocba.	100% de conformidade	Formalização da ocorrência através de email para a Contratada.	Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato, ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.	Diariamente	"Percentual da faixa de ajustamento aplicada" x "Valor da NF" Para este indicador, o Fator medido pelo fiscal = N° de ocorrências registradas à Contratada	Primeiro dia de vigência do contrato	Registros de ocorrências: "0" (zero) a 1 ocorrência resulta em 0% do valor da NF; 2 a 3 ocorrências resulta em 3% do valor da NF; 4 a 5 ocorrências resulta em 5% do valor da NF; 6 ocorrências ou mais resulta em 7% do valor da NF + Rescisão contratual + demais sanções previstas em contrato	0	0%	R\$	
	6	Ser cordial no trato com os colegas de trabalho, servidores e usuários	Garantir um ambiente de trabalho respeitoso e harmonioso. Atender a satisfação dos servidores e usuários	Boa convivência no ambiente de trabalho e no atendimento ao público interno/externo.	Formalização da ocorrência através de email para a Contratada.	Caso haja reclamações por falta de cordialidade, a situação será registrada pelo fiscal do contrato e comunicada à Contratada.	Diariamente	"Percentual da faixa de ajustamento aplicada" x "Valor da NF" Para este indicador, o Fator medido pelo fiscal = N° de ocorrências registradas à Contratada	Primeiro dia de vigência do contrato	Ocorrências: 0 a 1 ocorrência resulta em 0% do valor da NF; 2 a 5 ocorrências resulta em 3% do valor da NF; 6 a 9 ocorrências resulta em 5% do valor da NF; 10 ocorrências ou mais resulta em 7% do valor da NF + Rescisão contratual + demais sanções previstas em contrato	0	0%	R\$	

	7	Funcionários, por vontade própria, prestando serviços sem a utilização de uniforme/crachá	Garantir apresentação, identificação e segurança dos colaboradores. Este indicador será aplicado quando a contratada forneceu os uniformes/crachá e os funcionários não estão usando por vontade própria	Nenhuma ocorrência no mês	Formalização da ocorrência através de e-mail para a Contratada. Tolerar-se um dia por funcionário em desconformidade, considerando possíveis eventualidades.	Acompanhamento do posto.	Diariamente	"Percentual da faixa de ajustamento aplicada" x "Valor da NF" Para este indicador, o Fator medido pelo fiscal = N° de ocorrências registradas à Contratada.	Primeiro dia de vigência do contrato	Ocorrências: 0 a 1 ocorrência resulta em 0% do valor da NF; 2 a 5 ocorrências resulta em 3% do valor da NF; 6 a 9 ocorrências resulta em 5% do valor da NF; 10 ocorrências ou mais resulta em 7% do valor da NF + Rescisão contratual + demais sanções previstas em contrato	0	0%	R\$		
	8	Contratada deixar de fornecer aos funcionários os uniformes/crachá, dentro dos padrões previstos no Termo de referência ou não substituir uniforme/crachá danificado, considerando prazos e quantidades mínimas, conforme termo de referência.	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados. Este indicador será aplicado quando a falha no uso do uniforme/crachá for por culpa da contratada (por não entregar ou não substituir)	100 % de conformidade na entrega ou substituição dos uniformes e crachá, de acordo com os prazos estipulados	Dias de atraso na entrega dos uniformes previstos no Termo de Referência.	Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato, no início da execução dos serviços e no acompanhamento junto ao posto. Caso a entrega não tenha sido feita ou esteja incompleta, será contabilizado os dias de atraso até sua regularização.	Início da prestação de serviços e quando houver ocorrência do fato.	"Percentual da faixa de ajustamento aplicada" x "Valor da NF" Para este indicador, o Fator medido pelo fiscal = N° de dias em atraso do fornecimento do(s) item(ns)	Primeiro dia de vigência do contrato	Atraso de: Até 2 dias resulta em 0% do valor da NF; 3 a 5 dias resulta em 5% do valor da NF; 6 a 9 dias resulta em 7% do valor da NF; 10 dias ou mais resulta em 10% do valor da NF + Rescisão contratual + demais sanções previstas em contrato	0	0%	R\$		
	9	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório, sem qualificação ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições.	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.	100% de atendimento, quando houver pedido de substituição fundamentado pela Contratante.	Após a formalização do pedido de substituição, a Contratada tem um período de 5 dias úteis para substituição.	Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato dos registros e reclamações por colaborador, de atingimento máximo de ocorrências cometidas nos itens deste IMR com previsão de substituição do funcionário ou acompanhamento do posto.	Sempre que houver pedido formal da Contratada.	"Percentual da faixa de ajustamento aplicada" x "Valor da NF" Para este indicador, o Fator medido pelo fiscal = N° de dias de atraso	Primeiro dia de vigência do contrato	Atraso de: 0 a 2 dias resulta em 0% do valor da NF; 3 a 7 dias resulta em 5% do valor da NF; 8 a 15 dias resulta em 7% do valor da NF; 16 dias ou mais resulta em 10% do valor da NF + Rescisão contratual + demais sanções previstas em contrato	0	0%	R\$		
	10	Deixar de cumprir quaisquer obrigações contratuais e legais não previstas nos demais indicadores deste IMR	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.	Cumprimento integral de todos os itens do edital e seus anexos que não estejam expressamente avaliados neste IMR.	Formalização, através de email para a contratada, da ocorrência do descumprimento de cláusulas contratuais, sem manifestação da empresa e/ou resolução do fato gerador.	Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato, ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor ou colaborador que tenha verificado sua ocorrência.	Mensalmente	"Percentual da faixa de ajustamento aplicada" x "Valor da NF" Para este indicador, o Fator medido pelo fiscal = N° de ocorrências registradas à Contratada.	Primeiro dia de vigência do contrato	Ocorrências: 0 ocorrência resulta em 0% do valor da NF; 1 a 2 ocorrências resulta em 3% do valor da NF; 3 a 4 ocorrências resulta em 5% do valor da NF; 5 ocorrências ou mais resulta em 7% do valor da NF + Rescisão contratual + demais sanções previstas em contrato	0	0%	R\$		
								Valor total da Glosa calculada pela soma da avaliação dos indicadores do IMR					R\$		
								Valor integral da NF para o presente mês de faturamento, considerando as devidas supressões da planilha de custos			R\$				
								Glosa baseada nas faltas não substituídas							
								Glosa baseada nas faltas não substituídas	Função	Valor unitário contratual atual	Faltas	Glosas por falta			
									Técnica de apoio ao estudante com deficiência- TAED - 40h (1)		0	0			
									Técnica de apoio ao estudante com deficiência- TAED - 40h (2)		0	0			
									Monitor de Inclusão 30h		0	0			
											0	0			
								Total glosa por falta não substituída			R\$				
								Valor líquido definitivo da NF a ser faturada pela contratada			R\$ 0,00				
								Resultado final do IMR							
								Nota da avaliação dos serviços			100,00%				
								Valor Líquido da NF (Caso o valor líquido da NF seja negativo, considerar como zero e proceder com a rescisão do contrato e aplicação das sanções cabíveis)							
								Indicador Final destinado para avaliação da qualidade geral dos serviços prestados como um todo							

		Indicador final - Avaliação geral dos serviços prestados pela contratada - Nota mínima aceita para aceite da continuidade do contrato	Este último indicador, garante uma qualidade mínima de prestação de serviços em todos os indicadores, inibindo que a contratada obtenha resultados demasiadamente insatisfatórios em determinados indicadores individuais sem resultar em sanções e rescisão do contrato. Assim, a contratada deverá ficar atenta, pois, mesmo que a avaliação de nenhum dos indicadores individuais resultem em sanção e rescisão, pode ser que a soma dos indicadores sejam suficientes para tal resultado	Auferir nota da avaliação dos serviços inferior a 70%	IMR	A própria planilha do IMR calculará e trará o resultado automaticamente. Contudo, é importante que o fiscal responsável pelo IMR avalie todos os indicadores, inclusive a quantidade de faltas dos funcionários que não foram substituídas	Mensalmente	O IMR apenas comparará o resultado final obtido e mostrará a conclusão na coluna "Sanções"	Início da vigência do contrato	Nota final: igual a 100% resulta em: Totalmente Satisfatório - não houve ocorrências a relatar sobre o serviço prestado; maior ou igual a 70% e menor que 100% resulta em: Parcialmente Satisfatório. Ainda pode manter o contrato, mas verificar com a empresa os motivos das falhas e é necessário que haja o comprometimento da mesma para evitar novas ocorrências; inferior a 70% resulta em: Insatisfatório - Rescisão contratual + demais sanções previstas em contrato;	100,00%	Não se Aplica	Não se Aplica	Totalmente Satisfatório - não houve ocorrências a relatar sobre o serviço prestado
--	--	---	--	---	-----	--	-------------	--	--------------------------------	--	---------	----------------------	----------------------	---