

## **APÊNDICE III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

### **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

1.1 Fica estabelecido entre as partes o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

1.2 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

1.3 As situações abrangidas pelo Instrumento de Medição de Resultado - IMR referem-se a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

1.4 A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

### **2. DOS PROCEDIMENTOS**

2.1 O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

2.2 Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

2.3 A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

2.4 Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá Termo de Notificação, relatando a ocorrência, o dia e a hora do acontecido.

2.5 O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu "visto" no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.

2.6 Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação.

2.7 Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação do serviço.

2.8 A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Instrumento de Medição de Resultado.

2.9 O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA a fatura para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

2.10 Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a esta os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

### **3. DOS INDICADORES**

3.1 Os serviços prestados pela CONTRATADA serão avaliados através de sete indicadores de qualidade, sendo estes:

- a) Uso de EPIs, necessários para execução dos trabalhos;

- b) Tempo para atendimento aos chamados (Processo de orçamentação)
- c) Tempo para solução dos chamados (Execução dos serviços);
- d) Materiais e/ou insumos de baixa qualidade adequados ao trabalho;
- e) Necessidade de retrabalhos por consequência de serviços mal executados;
- f) Responsabilidade, respeito e postura durante a execução dos serviços.
- g) Qualidade da entrega do serviço.

3.2 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 110 (cento e dez), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

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

<b>INDICADOR 1 - USO DE EPIS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a demanda
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico e setorial do contrato.
Periodicidade de levantamento e aferição do indicador	Semanal, com aferição ao final da execução do serviço.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas na execução do serviço (FRD)
Início da vigência	Durante a prestação do serviço
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 0 pontos Cada ocorrência = 2 pontos Limite = 20 pontos
Observações	Uma ocorrência corresponde à incidência de uma infração por funcionário, por dia de trabalho

<b>INDICADOR 2 - TEMPO PARA ATENDIMENTO AO FRD (Processo de orçamentação)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço
Meta a cumprir	Atender aos chamados nos tempos previstos em Termo de Referência
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências ou análise de relatório com requisições de serviço não atendidas no tempo previsto, sem justificativas aceitas pela fiscalização, considerando a demanda.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico e setorial do contrato.
Periodicidade de levantamento e aferição do indicador	Semanal, com aferição no momento da entrega da documentação.
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 envio formal da demanda à empresa ou outra data de acordo justificado pela fiscalização
Faixa de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 0 pontos Até 2x do prazo inicial = 4 pontos Entre 2x e 3x do prazo inicial = 6 pontos Entre 3x e 4x do prazo inicial = 10 pontos

	Entre 4x e 5x do prazo inicial = 15 pontos Acima de 5x do prazo inicial = 20 pontos
Observações	Busca-se obter ciência e comprometimento quanto à 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.

<b>INDICADOR 3 - TEMPO PARA SOLUÇÃO AOS CHAMADOS (Execução dos serviços)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço para os equipamentos/sistemas/instalações.
Meta a cumprir	Solucionar os chamados nos tempos previstos em Termo de Referência, Planilhas e Cronogramas
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências ou análise de relatório com requisições de serviço não atendidas no tempo previsto, sem justificativas aceitas pela fiscalização, considerando a demanda.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico e setorial do contrato.
Periodicidade de levantamento e aferição do indicador	Semanal, com aferição ao final da execução do serviço.
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 da data de início prevista na Ordem de Serviço ou outra data de acordo justificado pela fiscalização
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 0 pontos Cada dia de atraso = 1 ponto Limite = 20 pontos
Observações	Busca-se obter ciência e comprometimento quanto à 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. A não realização de determinado serviço por razões alheias à vontade da empresa como sala fechada que impede a entrada da equipe para execução do serviço, ausência de materiais e situações similares, pelas quais a empresa recorrerá de imediato à fiscalização setorial mais próxima, ou à fiscalização técnica ou gestão a fim de que a mesma não seja penalizada, o que também será analisado pela fiscalização.

<b>INDICADOR 4 - FERRAMENTAS, MATERIAIS OU EQUIPAMENTOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários à execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a demanda
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico e setorial do contrato.
Periodicidade de levantamento e aferição do indicador	Durante a execução do serviço
Mecanismo de cálculo	Identificação do número de ocorrências durante a execução da demanda
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço

Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 0 pontos 1 ocorrência = 2 pontos 2 ocorrências = 4 pontos 3 ocorrências = 6 pontos 4 ocorrências = 8 pontos 5 ou mais ocorrências = 10 pontos
Observações	Busca-se garantir o atendimento às normas técnicas e uso dos materiais e equipamentos adequados/baixa qualidade à execução de cada serviço e manutenção dos cronogramas.

INDICADOR 5 - NECESSIDADE DE RETRABALHOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a execução correta dos serviços contratados, evitando a necessidade de retrabalhos que impactem na qualidade, prazos e custos.
Meta a cumprir	Nenhum retrabalho no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico e setorial do contrato.
Periodicidade de levantamento e aferição do indicador	Durante a execução dos serviços
Mecanismo de cálculo	Identificação do número de ocorrências durante a execução da demanda
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 0 pontos 1 ocorrência = 2 pontos 2 ocorrências = 4 pontos 3 ou mais ocorrências = 10 pontos
Observações	Busca-se garantir a perfeita adequação dos serviços às normas técnicas e legislações vigentes. Considera-se retrabalho toda e qualquer necessidade de refazimento de um serviço ou parte dele, durante o processo ou após sua conclusão pela fiscalização, por vício de execução ou emprego de material inadequado imputável à Contratada.

INDICADOR 6 - RESPONSABILIDADE, RESPEITO E POSTURA DURANTE A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o comprometimento e postura profissional da contratada durante a execução dos serviços, com respeito às normas da instituição, aos usuários e ao patrimônio.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a demanda
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico e setorial do contrato.
Periodicidade de levantamento e aferição do indicador	Durante a execução dos serviços.
Mecanismo de cálculo	Identificação do número de ocorrências durante a execução da demanda
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 0 pontos 1 ocorrência = 2 pontos 2 ocorrências = 4 pontos

	3 ocorrências = 6 pontos 4 ocorrências = 8 pontos 5 ou mais ocorrências = 10 pontos
Observações	Busca-se garantir a manutenção dos cronogramas e dos serviços em bom nível de funcionamento.

INDICADOR 7 - QUALIDADE DA ENTREGA DO SERVIÇO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o padrão de acabamento dos serviços executados, observando precisão, alinhamento, nivelamento e estética conforme especificações técnicas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a demanda
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico e setorial do contrato.
Periodicidade de levantamento e aferição do indicador	Ao final da execução do serviço.
Mecanismo de cálculo	Identificação do número de ocorrências durante a execução da demanda
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajuste no pagamento	20 pontos
Observações	Busca-se garantir a manutenção dos cronogramas e dos serviços em bom nível de funcionamento.

#### 4. DAS METAS E MECANISMO DE CÁLCULO

4.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima e a aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 110 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

$$\sum_1^7 i = \sum i1 + \sum i2 + \sum i3 + \sum i4 + \sum i5 + \sum i6 + \sum i7$$

Sendo:

$$\sum_1^7 i = \text{somatório da pontuação obtida}$$

$$\sum in = \text{somatório da pontuação do indicador } n$$

$n = \text{número do indicador, de 1 a 7}$

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

FAIXA DE PONTUAÇÃO	PAGAMENTO MENSAL DEVIDO (PMD)	FATOR DE AJUSTE (f)
Abaixo de 10 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 10 a 25 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 25 a 40 pontos	90% do valor previsto	0,90

De 41 a 55 pontos	85% do valor previsto	0,85
Acima de 55 pontos	80% do valor previsto	0,80
Para uma pontuação acima de 90 pontos a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.		

$$V = PMF * f$$

Sendo:

*V = valor devido na Nota Fiscal (NF)*

*PMD = Pagamento Mensal Devido*

*f = fator de ajuste de nível de serviço*

CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DO SERVIÇO						
N	Indicador	Modo de Medir	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos Previstos	Nº de Ocorrências	Avaliação
1	Uso de EPIs	Inserir número de ocorrências absolutas	Cada ocorrência	2		
2	Tempo para Atendimento ao FRD (Processo de Orçamentação)	Marcar o "nº de ocorrências" com o número 1, conforme atraso apresentado.	Até 2x do prazo inicial	4		
			Entre 2x e 3x do prazo inicial	6		
			Entre 3x e 4x do prazo inicial	10		
			Entre 4x e 5x do prazo inicial	15		
			Acima de 5x do prazo inicial	20		
3	Tempo para Solução aos Chamados (Execução dos serviços)	Inserir número de dias absoluto	Cada dia de atraso	1		
4	Falta de Ferramentas ou de Materiais de Consumo ou de Equipamentos	Inserir número de ocorrências absolutas	Cada ocorrência	2		
5	Necessidade de Retrabalhos	Marcar o "nº de ocorrências" com o número 1, conforme quantidade de retrabalhos	1 ocorrência	2		
			2 ocorrências	4		
			3 ou mais ocorrências	10		
6	Responsabilidade, respeito e postura durante a execução dos serviços	Marcar o "nº de ocorrências" com o número 1, conforme quantidade de ocorrências	1 ocorrência	2		
			2 ocorrências	4		
			3 ocorrências	6		
			4 ocorrências	8		
			5 ocorrências ou mais	10		
7	Qualidade do Serviço		1 ocorrência	20		
SOMATÓRIO						