

ANEXO VIII- Instrumento de Medição de Resultado - IMR

ANEXO VIII do TERMO DE REFERÊNCIA **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

LOCAL: _____

Mês/Ano da Verificação: _____/_____

MÓDULO A – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A.1. Disponibilidade dos serviços contratados

Não observância da manutenção dos serviços contratados ao longo do período contratado (mesmo na ausência de um ou mais profissionais, o serviço contratado não deixa de ser realizado, garantindo a prestação contínua).

AFERIÇÃO: Verificação pelo(s) fiscal(is) do contrato, que anotar(ão) a falha ocorrida na prestação de serviços (não execução de atividade; atraso na entrega de resultado; ou outro, que deve ser descrito claramente), além do local e da data de ocorrência.

OBSERVAÇÃO: Cada falha será considerada ocorrência individual, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data e o registro de determinada ocorrência em vários dias, inclusive consecutivos.

Número total de Ocorrências:		
Data	Descrição sintética	Atesto Preposto
Assinatura do Fiscal do Contrato		

A.2. Manutenção de empregados qualificados para executar os serviços contratados

AFERIÇÃO: Verificação, pelo(s) fiscal(is) do contrato, de empregado que não possua a qualificação exigida no Termo de Referência – capacitação, perfil ou desempenho.

OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada será por empregado.

Número total de Ocorrências:		
Data	Descrição sintética	Atesto Preposto
Assinatura do Fiscal do Contrato		

A.3. Plena funcionalidade da tecnologia de comunicação em tempo real

AFERIÇÃO: Verificação, pelo(s) fiscal(is) do contrato, de situações de falhas na funcionalidade da tecnologia (equipamentos ou sistema).

OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada será por período de 4 horas.

Número total de Ocorrências:		
Data	Descrição sintética	Atesto Preposto
Assinatura do Fiscal do Contrato		

MÓDULO B – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS

B.1. Manutenção de empregados com uso adequado de uniformes e EPI

AFERIÇÃO: Verificação pelo(s) fiscal(is) do contrato, que anotar(ão) falta de peça de uniforme ou equipamento, assim como utilização incorreta, itens incompletos, sujos, manchados ou inadequados.

OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem em um mesmo dia, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data e o registro de determinada ocorrência em vários dias, inclusive consecutivos.

Número total de Ocorrências:		
Data	Descrição sintética	Atesto Preposto
Assinatura do Fiscal do Contrato		

B.2. Pontualidade e assiduidade da equipe

AFERIÇÃO: Verificação pelo(s) fiscal(is) do contrato, que anotar(ão) cada atraso ou falta verificada sem a devida substituição.

OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrências registradas corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem em um mesmo dia, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

Número total de Ocorrências:		
Data	Descrição sintética	Atesto Preposto

Assinatura do Fiscal do Contrato		

B.3. Cordialidade no trato com usuários e colegas de trabalho

AFERIÇÃO: Condicionada à apuração da ocorrência pelo(s) fiscal(is) do contrato.

OBSERVAÇÃO: O(s) fiscal(is) registrará(ão) a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e encaminhará ao Gestor de Contratos que poderá requerer a substituição do empregado. Podem ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

Número total de Ocorrências:		
Data	Descrição sintética	Atesto Preposto
Assinatura do Fiscal do Contrato		

MÓDULO C – EMPRESA

C.1. Manutenção dos funcionários de dedicação exclusiva de mão de obra durante todo o expediente

Retirada de funcionários do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CONTRATANTE.

AFERIÇÃO: Verificação pelo(s) fiscal(is) do contrato, que anotar(ão) cada retirada de funcionário sem anuência prévia (nome/categoria profissional), além do local, data e horário de ocorrência.

OBSERVAÇÃO: Cada falha será considerada por empregado e por dia, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data e o registro de determinada ocorrência em vários dias, inclusive consecutivos.

Número total de Ocorrências:		
Data	Descrição sintética	Atesto Preposto
Assinatura do Fiscal do Contrato		

C.2. Índice de rotatividade dos profissionais do contrato (IRC)

AFERIÇÃO: Verificação pelo(s) fiscal(is) do contrato, do número de profissionais substituídos no mês. O cálculo deve ser realizado aplicando a seguinte fórmula:

$$IRC = (\text{número de profissionais substituídos no mês} / \text{número de funcionários do início do período}) \times 100\%$$

O(s) fiscal(is) do contrato registrarão apenas ocorrências acima de 8% no mês.

OBSERVAÇÃO: Não devem ser computados os casos de solicitação de substituição pelo Contratante.

Data	IRC =	Atesto Preposto
Assinatura do Fiscal do Contrato		

C.3. Manutenção dos registros de ponto

AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo(s) fiscal(is) do contrato.

OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão por dia de ausência do ponto.

Número total de Ocorrências:		
Data	Descrição sintética	Atesto Preposto
Assinatura do Fiscal do Contrato		

RESUMO

MÓDULO A – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A.1. Disponibilidade dos serviços contratados

A.2. Manutenção de empregados qualificados para executar os serviços contratados

A.3. Plena funcionalidade da tecnologia de comunicação em tempo real

MÓDULO B – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS

B.1. Manutenção de empregados com uso adequado de uniformes e EPI

B.2. Pontualidade e assiduidade da equipe

B.3. Cordialidade no trato com usuários e colegas de trabalho

MÓDULO C – EMPRESA

C.1. Manutenção dos funcionários de dedicação exclusiva de mão de obra durante todo o expediente

C.2. Índice de rotatividade dos profissionais

C.3. Manutenção dos registros de ponto

Falhas	Módulo A			Módulo B			Módulo C		
	A.1	A.2	A.3	B.1	B.2	B.3	C.1	C.2	C.3
Total de Ocorrências									
Tolerância (-)	0	0	1	5	2	0	0	0	0
TOTAL(SALDO)									

EFEITOS REMUNERATÓRIOS

Será utilizado o somatório dos saldos das ocorrências para a aplicação da glosa, segundo abaixo especificado.

Faixa 01 – Fator de Ocorrências TOTAL (zero): Será pago 100% do valor da parcela mensal
Faixa 02 – Fator de Ocorrências de 01 a 05: Será pago 99% do valor mensal da parcela mensal
Faixa 03 – Fator de Ocorrências de 06 a 10: Será pago 97% do valor mensal da parcela mensal
Faixa 04 – Fator de Ocorrências acima de 10: Será pago 95% do valor mensal da parcela mensal

METODOLOGIA PARA MENSURAÇÃO DAS FALHAS

Os fiscais técnicos e/ou setoriais verificarão os itens desse Acordo de Nível de Serviço diariamente, por amostragem, e anotarão as falhas ocorridas que serão atestadas pelo preposto uma a uma. No final do mês será apurado o total de ocorrências para cada item e preenchido na Tabela de Total de Ocorrências.

Em seguida será feito o cálculo de desconto de tolerância. O saldo resultante em cada tipo de ocorrência será somado e feito os descontos conforme tabela de efeitos remuneratórios na fatura do mês corrente/subsequente - salvo no último mês de contrato, onde será aplicado ao próprio mês de execução.

O desconto da fatura pela aplicação do Fator de Ocorrência não exclui a aplicação das glosas por posto descoberto e nem as penalidades previstas.

A(s) empresa(s) Contratada(s) poderá(ão) apresentar justificativa para a existência de ocorrências que serão avaliadas pelo Contratante, conforme descrito no **item 13.5.10.** deste Termo de Referência. Caso julgue procedente, a ocorrência será tornada sem efeito, caso julgue a justificativa improcedente será

realizado o desconto.

Caso o Preposto da empresa Contratada se negue a atestar as ocorrências verificadas, essas poderão ser atestadas por duas testemunhas e/ou através de foto/filmagem.