

ANEXO III

Instrumento de Medição de Resultados - IMR

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.

DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

1. Os serviços da Contratada serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade:

1. Prazo para início do atendimento das demandas;
 - 1.2. Execução dos serviços com equipamento de proteção individual e coletiva.
 - 1.3. Apresentação de documentos, relatórios e laudos em conformidade com o previsto no Edital e seus anexos.
 - 1.4. Execução dos serviços de acordo com planejamento acordado com a Contratante.
0. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

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. 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 - PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS		
Item	Descrição	
Finalidade	Mensurar a efetividade do início do atendimento das demandas nos prazos estabelecidos no edital (ou acordados oficialmente com a fiscalização).	
Meta a cumprir	Iniciar os serviços nos prazos definidos no edital ou acordados oficialmente com a fiscalização (inclusive os serviços relativos à garantia prevista no edital).	
Instrumento de Medição	Comparecimento de equipe dos funcionários da empresa para início dos serviços.	

Forma de acompanhamento	Pessoal, pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Por ordem de serviço/demanda informada pela fiscalização.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências (dias de atraso) registradas para cada ordem de serviço.
Início da vigência	A partir do início da Ordem de serviço/comunicação da demanda.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atraso = 15 pontos atraso de 1 dia = 10 pontos atraso de 2 dias = 05 pontos atraso de 3 dias ou mais = 0 ponto
Sanções	ver item 3 deste documento
Observações	

INDICADOR 2 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS COM EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL E COLETIVA	
Item	Descrição
Finalidade	Cumprir a legislação pertinente e mitigar riscos aos trabalhadores, inerentes à execução dos serviços.
Meta a cumprir	Equipe de funcionários utilizando EPIs ou EPC durante toda a execução dos serviços.
Instrumento de Medição	Pessoal, através da fiscalização contratual.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Diária, durante o período de execução dos serviços.
Mecanismo de cálculo	Por ocorrência de infração detectada.
Início da vigência	A partir do início da prestação dos serviços.

Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrência = 40 pontos Com 01 ocorrência = 05 pontos Com 02 ocorrências = 0 pontos
Sanções	ver item 3 deste documento
Observações	

INDICADOR 3 - APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS, RELATÓRIOS E LAUDOS EM CONFORMIDADE COM O PREVISTO NO EDITAL E SEUS ANEXOS.	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o cumprimento da obrigação do fornecimento de documentação comprobatória da prestação dos serviços, nas condições e prazos estabelecidos no edital (ou acordados com a fiscalização).
Meta a cumprir	Apresentação da documentação comprobatória de acordo com as previsões do edital.
Instrumento de Medição	Entrega da documentação completa à fiscalização, nos prazos previstos no edital (ou acordados com a fiscalização).
Forma de acompanhamento	Pessoal, pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Por ordem de serviço/demanda informada pela fiscalização.
Mecanismo de cálculo	Por ocorrência detectada.
Início da vigência	De acordo com ordem de serviço/demanda informada pela fiscalização.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atraso = 30 pontos atraso de 1 dia = 25 pontos atraso de 2 dias = 20 pontos atraso de 3 dias = 15 pontos atraso de 4 dias = 10 pontos atraso de 5 dias = 05 pontos atraso superior a 5 dias = 0 ponto
Sanções	ver item 3 deste documento

Observações	As documentações entregues no prazo, porém com inconsistências ou incompletas não serão consideradas para efeito de regularidade.
-------------	---

INDICADOR 4 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ACORDO COM PLANEJAMENTO ACORDADO COM A CONTRATANTE	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a prestação dos serviços de acordo com planejamento feito, visando causar o menor transtorno possível às atividades da Contratante.
Meta a cumprir	Execução dos serviços segundo planejamento, sem causar transtornos e inconvenientes não previstos ou não informados à Contratante.
Instrumento de Medição	Pessoal, através da fiscalização contratual.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Diária, durante o período de execução dos serviços.
Mecanismo de cálculo	Por ocorrência detectada.
Início da vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrência = 15 pontos 01 ocorrência = 10 pontos 02 ocorrências = 05 pontos 03 ocorrências ou mais = 0 ponto
Sanções	ver item 3 deste documento
Observações	

3 - FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 - As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para a demanda comunicada pela fiscalização contratual, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.2 - 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:

() Pontos do Indicador 1 +	() Pontos do Indicador 2 +	() Pontos do Indicador 3 +	() Pontos do Indicador 4	() = Pontuação total do serviço
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	--

Os pagamentos devidos, relativos a cada ordem de serviço emitida, 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 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 70 a 79 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 60 a 69 pontos	85% do valor previsto	0,85
De 50 a 59 pontos	80% do valor previsto	0,80
Abaixo de 50 pontos	70% do valor previsto mais multa	0,70 + avaliar a necessidade de aplicação de multa contratual

3.4. As avaliações abaixo de 50 pontos por três vezes ensejarão a rescisão contratual.