

**APÊNDICE I DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

**1. DO OBJETO**

**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.

**1.2** Este apêndice será parte indissociável do Contrato firmado a partir de sua assinatura

**2. JUSTIFICATIVA**

Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de oito indicadores de qualidade: Realização de serviços semestrais e anuais; Entrega dos uniformes, crachás e EPI's; Tempo de resposta e de solução das solicitações da contratante; Assiduidade no pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS; qualidade dos serviços prestados; Disponibilidade de recursos humanos; Manter funcionários uniformizados, com uso de crachás e EPI's e Entrega de materiais, utensílios e equipamentos.

**2.1** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

**2.1.1** Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

**2.1.2** 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.

**2.2** As tabelas seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

<b>Nº 01 – Realização de serviços semestrais e anuais.</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a realização dos serviços semestrais e anuais, conforme Apêndice de <u>Descrição dos Serviços</u> .
<b>Meta a Cumprir</b>	Entrega, em até 30 do início da vigência do contrato de cronograma de realização dos serviços nas Unidades e a cada seis meses de vigência do contrato, dos respectivos <u>comprovantes de realização dos serviços</u> .
<b>Instrumento de Medição</b>	Recebimento dos comprovantes pela gestão do contrato.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pelo gestor do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal, a partir do prazo limite para comprovação.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Pela não prestação integral dos serviços em cada Comarca.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.

<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	Sem atraso = 100% 1 mês de atraso = 95% 2 meses de atraso = 90% 3 meses ou mais = 85%
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

<b>Nº 02 – Entrega dos uniformes, crachás e EPI's.</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento de uniformes, crachás e EPI's.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante ausência de entrega de documentação comprobatória, de acordo com a frequência prevista no contrato.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo gestor do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal, individualizado por Comarca, com a <u>documentação para pagamento</u> .
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	A entrega de uniformes, crachás e EPI's será observada, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem comprovação de entrega.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 10 ocorrências = 8 Pontos 11 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

<b>Nº 3 – Tempo de resposta e de solução das solicitações da contratante</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela administração através do <u>gestor</u> .
<b>Meta a Cumprir</b>	Até o 5º dia útil posterior à solicitação, salvo disposições <u>contrárias</u> .
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo gestor do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Por evento/solicitação à contratada, com aferição mensal, aplicado sobre o faturamento total. (a nota será replicada para todas as Comarcas).

<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Pela soma dos dias úteis em atraso por cada solicitação.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	De 0 a 5 dias = 15 pontos De 6 a 10 dias = 12 pontos De 11 a 15 dias = 10 pontos De 16 a 20 dias = 7 pontos De 21 a 25 dias = 5 pontos Mais de 25 = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

<b>Nº 4 – Assiduidade no pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso em salário ou outro benefício no mês de referência, aplicado sobre o faturamento total. (a nota será replicada para todas as Comarcas).
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

<b>Nº 5 – Qualidade dos serviços prestados</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
<b>Meta a Cumprir</b>	Nível máximo de qualidade.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de <u>satisfação do usuário</u> .
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários.
<b>Periodicidade</b>	De acordo com a rotina de trabalho.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Qualidade máxima = 20 pontos.
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.
<b>Observações</b>	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO					
Órgão/Unidade:					
Nº Contrato:					
Gestor/Responsável:					
Contratada:			Mês referência:		
Legenda do Grau de Satisfação: 5 = Ótimo    4 = Bom    3 = Regular    2 = Insatisfatório    1 = Péssimo					
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações				
	5	4	3	2	1
1) Comunicação imediata ao Fiscal de qualquer anormalidade verificada nas instalações da Comarca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Zelar e utilizar corretamente e de forma racional dos materiais, utensílios e equipamentos disponíveis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Pontualidade de horário dos prestadores de serviços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Execução dos serviços com eficiência e qualidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Execução em tempo compatível com a natureza do serviço.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Observância do cronograma de execução dos serviços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Conhecimento sobre o serviço a ser executado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Atendimento às orientações e procedimentos determinados pelo Fiscal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com o público interno, externo e demais membros da equipe de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Abstenção de uso inadequado de qualquer meio eletrônico durante o expediente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pontuação: Para cada item será atribuída umas das notas abaixo. Nota 05 = 2 pontos Nota 04 = 2 pontos Nota 03 = 1,5 pontos Nota 02 = 1 ponto Nota 01 = 0 pontos A pontuação final será alcançada somando as pontuações individuais dos itens.					

Nº 6 – Disponibilidade de recursos humanos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade de recursos humanos estimadas na contratação.
Meta a Cumprir	Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação, procedendo a reposição, quando necessário.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.

<b>Periodicidade</b>	Diária.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	A nota será atribuída de acordo com o prejuízo causado pela não reposição de posto faltante.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	Nota 5 = 15 pontos Nota 4 = 12 pontos Nota 3 = 9 pontos Nota 2 = 6 Pontos Nota 1 = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

<b>Nº 07 – Manter funcionários uniformizados, com uso de crachás e EPI's.</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a ao correto uso de uniformes, crachás e EPI's.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência.
<b>Instrumento de Medição</b>	Fiscalização diária para garantir o uso de uniformes, crachás e EPI's.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Diária.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Por número de ocorrência, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário e dia sem a utilização dos itens.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	0 ocorrências = nota 5 = 5 Pontos 1 a 2 ocorrências = nota 4 = 4 Pontos 3 a 5 ocorrências = nota 3 = 3 Pontos 6 a 7 ocorrências = nota 2 = 2 Pontos 8 mais ocorrências = nota 1 = 0 Pontos.
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

<b>Nº 08 – Entrega de materiais, utensílios e equipamentos.</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar a correta entrega de Materiais, Utensílios e Equipamentos previstos em contrato e a reposição, quando apresentarem defeitos.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência.
<b>Instrumento de Medição</b>	Fiscalização mensal para garantir a entrega dos insumos na quantidade e especificações previstas em contrato.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	A cada entrega – Mensal para materiais – anual para utensílios, no início do contrato para equipamentos ou a cada reposição de defeitos ou problemas de itens já entregues.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Mensal, a partir de cada ocorrência.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.

<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	<u>QUANTIDADE</u>
	Nota 5 = 5 pontos
	Nota 4 = 4 pontos
	Nota 3 = 3 pontos
	Nota 2 = 2 Pontos
	Nota 1 = 0 Pontos
	<u>QUALIDADE</u>
	Nota 5 = 5 pontos
	Nota 4 = 4 pontos
	Nota 3 = 3 pontos
	Nota 2 = 2 Pontos
	Nota 1 = 0 Pontos
	<u>PRAZO DE ENTREGA</u>
	Nota 5 = 5 pontos
	Nota 4 = 4 pontos
	Nota 3 = 3 pontos
	Nota 2 = 2 Pontos
	Nota 1 = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

### 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 dos indicadores dois a oito acima.

**3.1.1** Para o indicador um o ajuste será feito de forma individualizada diretamente sobre o valor de faturamento de cada Comarca, conforma faixa de ajuste de pagamento.

**3.1.2** A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade os indicadores dois a oito resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X) =	Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6” + Pontos “Indicador 7” + Pontos “Indicador 8”
----------------------------------	--

**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:

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de Ajuste de nível de serviços</b>
$X \geq 90$ pontos	100% do valor previsto	1,00
$89 \leq X < 85$ pontos	98% do valor previsto	0,98
$85 \leq X < 80$ pontos	96% do valor previsto	0,96
$80 \leq X < 75$ pontos	94% do valor previsto	0,94
$75 \leq X < 70$ pontos	92% do valor previsto	0,92
$X < 70$ pontos	90% do valor previsto	0,90
Valor devido mensal =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	

**3.3.** Atingindo pontuação média inferior a 70 pontos em todos os serviços, a contratada fica

automaticamente Advertida.