



APÊNDICE II – ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (Avaliação da qualidade dos serviços)

1. A execução do objeto pela CONTRATADA será avaliada, conforme o caso, por meio dos indicadores a seguir especificados.
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.
3. Ao final de cada período de apuração (mês), o Fiscal preencherá uma tabela contendo as ocorrências que existiram e o cálculo do percentual de glosa, e apresentará o documento gerado ao preposto da contratada para conhecimento do valor a ser pago, e das metas que precisarão ser ajustadas.
4. No primeiro mês de execução será feita 1 (uma) aferição, de **caráter preventivo**. Após a aferição preventiva, a fiscalização do contrato enviará o resultado para a contratada relatando os problemas encontrados e solicitando a sua resolução ao longo do período entre esta aferição e a aferição do mês seguinte. Qualquer que seja o resultado da aferição preventiva, ela não será considerada para efeito de glosa ou aplicação de sanção.
5. A partir do segundo mês de execução, será feita uma aferição mensal de caráter avaliativo, o que significa que o seu resultado poderá ser usado para efeito de glosa no pagamento, de acordo com a escala mostrada neste documento.
6. Uma vez constatado o adimplemento da parcela, a fiscalização do contrato deverá apresentar ao preposto da Contratada o resultado da avaliação dos serviços realizados. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
7. A Contratada poderá apresentar justificativa, em prazo definido pela fiscalização do contrato, porém não inferior a 3 (três) dias úteis, para a prestação dos serviços com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
8. Após decorrido o prazo de justificativa sem que ela tenha sido apresentada ou após analisada a justificativa apresentada, a fiscalização do contrato deverá entregar ao preposto da Contratada o resultado final das aferições para que se dê a emissão da nota fiscal ou fatura com valor exato para pagamento. Considerando que a base de cálculo para o recolhimento dos tributos é o valor constante na nota fiscal, a empresa já tem que enviar a nota fiscal para pagamento com o valor deduzido dos ajustes de pagamento, se houver.
9. Em caso de glosa, a fiscalização do contrato deverá requerer à contratada a correção das falhas constatadas.
10. Os ajustes devem ser feitos no valor mensal e não no valor mensal total do contrato. O ajuste no pagamento/glosa será realizado pela fiscalização do contrato.
11. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme os critérios apresentados nas seguintes tabelas:

Indicador

01 – Posto descoberto por um dia inteiro de trabalho
--



Item	Descrição	
Finalidade	Garantir a continuidade da prestação dos serviços ao CRT-RJ de forma célere.	
Meta a cumprir	Nenhum posto a descoberto durante um dia inteiro de trabalho	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.	
Forma de acompanhamento	Por intermédio da fiscalização do contrato.	
Periodicidade	Diária	
Mecanismo de cálculo	Horário da solicitação encaminhada para a substituição/ horário de substituição efetiva do funcionário.	
Início da vigência	A partir da execução dos serviços	
Faixa de ajuste no pagamento	Conceito	Pontuação
	Sem ocorrências	30 (vinte) pontos
	De 1 (um) a 2 (dois) atraso(s) na prestação	20 (dez) pontos
	De 3 (três) a 4 (quatro) atrasos na prestação	10 (zero) pontos
	5 (cinco) ou mais atrasos na prestação	00 (zero) pontos
Sanções	Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a instauração do competente processo administrativo para averiguação da falta, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.	
Indicador		
02 – Qualidade dos profissionais		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir a qualidade da prestação dos serviços ao CRT-RJ	
Meta a cumprir	Diária	
Instrumento de medição	Avaliação qualitativa	
Forma de acompanhamento	Por intermédio da fiscalização do contrato.	



Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Conceitos de muito bom, bom, regular e péssimo	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Faixa de ajuste no pagamento	Conceito	Pontuação
	Muito bom	30 (vinte) pontos
	Bom	20 (dez) pontos
	Regular	10 (zero) pontos
	Péssimo	00 (zero) pontos
Sanções	Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a instauração do competente processo administrativo para averiguação da falta, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.	
Indicador		
03 – Obrigações trabalhistas		
Item	Descrição	
Finalidade	Mitigar a ocorrência de atrasos nos pagamentos dos salários, benefícios e/ou encargos legais, bem como as suas consequências	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência mensal	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências	
Forma de acompanhamento	Por intermédio da fiscalização do contrato.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Faixa de ajuste no pagamento	Atrasos	Pontuação
	Sem registros	20 (vinte) pontos
	01 (um) registro	10 (dez) pontos



	02 (dois) ou mais registros	00 (zero) pontos
Sanções	Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a instauração do competente processo administrativo para averiguação da falta, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.	

12. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

a. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 até 70 pontos, conforme o caso, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme as seguintes fórmulas: \sum dos indicadores 1 a 3 (pontuação máxima 70 pontos).

b. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, serão ajustados pela pontuação total do serviço, conforme as seguintes tabelas e fórmulas:

13. Faixas de pontuação Pagamento devido pelo CRT-RJ

Faixas de pontuação	Pagamento devido pelo CRT-RJ	Fator de ajuste do nível de serviço
De 60 a 70	100% do valor previsto	1,00
De 50 a 59	97% do valor previsto	0,98
De 40 a 49	95% do valor previsto	0,96
De 30 a 39	93% do valor previsto	0,94
De 20 a 29	90% do valor previsto	0,92
Abaixo de 20	87% do valor previsto, acrescido de multa	0,90

O valor devido pelo CRT-RJ para a prestação do serviço será a multiplicação do valor previsto para o serviço, pelo fator de ajuste do nível de serviço correspondente.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Mês de referência xxxx/20xx

Indicador			
– Produtos e técnicas de limpeza			
Item	Descrição	Pontuação	Ocorrências
Finalidade	Garanti os níveis de qualidade na execução dos serviços e de comprometimento da contratada quanto às obrigações contratuais junto ao CRT-RJ	20	Sem ocorrências
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês	20	Sem ocorrências



Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências	20	Sem ocorrências
Forma de acompanhamento	Por intermédio da fiscalização do contrato	Pelos fiscais	Sem ocorrências
Periodicidade	Registro por ocorrência, com aferição mensal do resultado	Pelos fiscais	Sem ocorrências
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade das ocorrências registradas no mês de referência	Pelos fiscais	Sem ocorrências
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	ok	ok
Faixa de ajuste no pagamento		<ul style="list-style-type: none">Sem ocorrências01 ou 02 ocorrências03 ou mais ocorrências	<ul style="list-style-type: none">20 pontos10 pontos00 pontos
Sanções	Havendo qualquer registro de ocorrência		
Total dos pontos ----- <input type="checkbox"/> >>>>		Sem ocorrências pontuação máxima	

Indicador

– Qualidade dos profissionais

Item	Descrição	Pontuação	Ocorrências
Finalidade	Garantir a qualidade da prestação dos serviços ao CRT-RJ	30	Muito bom
Meta a cumprir	Diária	30	Muito bom
Instrumento de medição	Avaliação qualitativa	30	Muito bom
Forma de acompanhamento	Por intermédio da fiscalização do contrato	Pelos fiscais	Muito bom
Periodicidade	Mensal	Pelos fiscais	Muito bom
Mecanismo de cálculo	Conceito de muito bom, bom. Regular e péssimo	Pelos fiscais	Muito bom
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	ok	ok
Faixa de ajuste no pagamento		<ul style="list-style-type: none">Muito bomBomRegularPéssimo	<ul style="list-style-type: none">30 pontos20 pontos10 pontos00 pontos
Sanções	Havendo qualquer registro de ocorrência		
Total dos pontos ----- <input type="checkbox"/> >>>>		Sem ocorrências pontuação máxima	

Indicador

– Obrigações trabalhistas

Item	Descrição	Pontuação	Ocorrências
Finalidade	Mitigar a ocorrência de atrasos nos pagamentos dos salários, benefícios e/ou encargos legais, bem como as suas consequências	20	Sem ocorrência
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês	20	Sem ocorrência
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências	20	Sem ocorrência



Forma de acompanhamento	Por intermédio da fiscalização do contrato	Fiscais	Sem ocorrência
Periodicidade	Mensal	Pelos fiscais	Sem ocorrência
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade das ocorrências registradas no mês de referência	Pelos fiscais	Sem ocorrência
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	ok	ok
Faixa de ajuste no pagamento		<ul style="list-style-type: none">Sem registro01 ocorrências02 ou mais registros	<ul style="list-style-type: none">20 pontos10 pontos00 pontos
Sanções	Havendo qualquer registro de ocorrência		
Total dos pontos -----<input type="checkbox"/>>>>		Sem ocorrências pontuação máxima	

Rio de Janeiro-RJ, xx de xxxxxxx de 20xx

Fiscal:

NOME

CARGO

Matrícula: XXX