



Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Secretaria da Municipal da Administração

INTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Otimização, racionalização e efetividade da aplicação do IMR com foco no resultado do serviço e na satisfação do usuário, bem como incentivos para a melhoria contínua da qualidade do serviço pela contratada.

INDICADOR Nº 1	
Qualidade e quantidade do Serviço prestado	
Indicadores	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a qualidade adequada de serviços previstos nas especificações referente a execução técnica do contrato.
Metas a Cumprir	Atender todas as obrigações previstas em contrato.
Instrumento de Medição	Registro de demandas por mensagens eletrônicas Verificação pelo fiscal do contrato nas planilhas para acompanhamento e valoração das ocorrências.
Forma de acompanhamento	Registros diários das ocorrências nas formas de comunicação interna, bem como medição mensal dos resultados anterior ao faturamento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Registro da falta na planilha de ocorrência. A planilha totalizará a ocorrência com base no número de registros e da respectiva valoração.
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 5 (cinco) pontos = Não haverá glosa. Apenas registro da ocorrência. De 6 (seis) à 10 (dez) pontos = 1% de glosa De 11 (onze) à 15 (quinze) pontos = 3% de glosa De 16 (dezesseis) à 20 (vinte) pontos = 5% de glosa Acima de 25 (vinte e cinco) = 8% de glosa
Sanções: Conforme o contrato	Glosa

Novos Indicadores poderão ser criados e os indicadores existentes poderão ser alterados pela Administração, durante a execução do Contrato, visando à obtenção da melhoria na qualidade dos serviços.

Qualquer alteração dos Indicadores deverá ser comunicada à Contratada com, no mínimo 30(trinta) dias de antecedência do início de sua vigência.

A realização de glosa não impede a aplicação de outras sanções contratuais.



Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Secretaria da Municipal da Administração

PLANILHA DE REGISTRO E VALORAÇÃO DE OCORRÊNCIAS

OCORRÊNCIAS	VALORAÇÃO	NÚMERO DE REGISTROS	PONTUAÇÃO
	(A)	(B)	(A X B)
1. Utilizar uniforme incompleto, danificado ou sujo.	1		0
4. Substituir funcionário do quadro, sem prévia comunicação à Administração.	1		0
5. Manter funcionário, mesmo o substituto eventual, sem a devida qualificação para o exercício da função.	2		0
6. Deixar de observar as rotinas determinadas pela fiscalização do contrato.	1		0
7. Deixar de realizar de realizar as tarefas mensais	0,5		0
8. Deixar de informar à fiscalização do serviço situações de desconformidade ou risco para realização dos serviços.	0,5		0
9. Ocorrência de dano por dolo ao patrimônio da Contratante.	2		0
10. Não observar as regras de higiene, postura e cortesia.	1		0
11. Deixar de apresentar documentação exigida em contrato para fins de pagamento.	1		0
12. Descumprir obrigações trabalhistas dos colaboradores (por dia de atraso).	3		0
14. Deixar, o supervisor ou preposto, de prestar atendimento à Administração quando solicitado pelo meio de contato indicado pela contratada.	2		0
Total de pontos no mês de referência			0

João Rafael Mião

Secretario da Administração