



INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

- 1.1. Objeto da contratação: serviços continuados de limpeza, com a disponibilização de mão-de-obra qualificada, saneantes domissanitários, materiais e equipamentos, visando a obtenção de adequadas condições de salubridade, limpeza e higiene em unidades da Secretaria Municipal de Esportes
- 1.2. Este instrumento 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.

2. INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO.

- 2.1. Para avaliação dos serviços será o indicador abaixo descrito:

INDICADOR		
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS		
ITEM		DESCRIÇÃO
FINALIDADE		Cumprimento, de forma adequada, dos critérios e serviços previstos na contratação.
META A CUMPRIR		Atender todas as obrigações previstas em contrato.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	DE	Folha de ponto, visitas aos locais de execução, reclamações de usuários devidamente verificadas pela equipe de fiscalização, planilhas para acompanhamento e valoração das ocorrências.
FORMA ACOMPANHAMENTO	DE	Registros diários das faltas na planilha de ocorrência. Medição mensal dos resultados.
PERIODICIDADE		Mensal
INÍCIO DA VIGÊNCIA		A partir da assinatura do contrato.
SANÇÕES		Glosa



2.2. Serão dois módulos distintos a serem avaliados, cada item com seu respectivo valor no computo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância.

2.3. Os indicadores e critérios para sua avaliação serão conforme quadros abaixo:

MÓDULO 1: AVALIAÇÃO DE PESSOAL			
OCORRÊNCIA	VALORAÇÃO (A)	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS (B)	PONTUAÇÃO (AxB)
Não utilização do uniforme completo OU utilização de uniforme danificado/sujo.	0,5		
Não utilização do crachá de identificação	0,5		
Deixar de executar as rotinas determinadas pela fiscalização do contrato	0,5		
Falta de cordialidade do trato com os servidores, as autoridades ou os usuários do local.	1		
Ausentar-se do posto injustificadamente.	1		
MÓDULO 2: AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO			
OCORRÊNCIA	VALORAÇÃO (A)	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS (B)	PONTUAÇÃO (AxB)
Substituir funcionário do quadro sem prévia comunicação à Administração	1		
Manter funcionário, mesmo o substituto eventual, sem a	1		



devida qualificação para o exercício da função.			
Deixar de realizar as atribuições da função.	1		
Deixar de informar à fiscalização do serviço de desconformidade ou risco para a realização dos serviços.	0,5		
Ocorrência de dano ao patrimônio do contratante.	2		
Deixar de apresentar a documentação exigida para fins de pagamento.	2		
Descumprir obrigações trabalhistas dos colaboradores (por dia de atraso).	3		
Não providenciar substituição do profissional, em caso de ausências justificadas ou não, por um período superior a 2 (duas) horas.	2		
Deixar o supervisor ou preposto de prestar atendimento à Administração quando solicitado pelo meio de contato indicado pela contratada.	2		
TOTAL DE PONTOS NO MÊS DE REFERÊNCIAS			

2.4. Os pontos serão contados a cada ocorrência registrada na planilha.

2.5. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

FAIXA DE PONTUAÇÃO OBTIDA	SANÇÃO
--------------------------------------	---------------



Até 2	ADVERTÊNCIA
De 2,5 a 4	Desconto de 2% do faturado do mês da aplicação.
4,5 a 6	Desconto de 4% do faturado do mês da aplicação.
Maior que 6,5	Desconto de 6% do faturado do mês da aplicação.
A partir de 8,5 a 10.	Desconto de 8% do faturado do mês da aplicação.
A partir de 10,5	Desconto de 10% do faturado do mês da aplicação.

- 2.6. Todas as ocorrências deverão ser comunicadas pelo fiscal do contrato ao preposto da contratada, pelo meio de contato indicado pela mesma.
- 2.7. A aplicação da glosa não impede a aplicação de outras sanções contratuais.
- 2.8. A reincidência de falhas registradas por três meses consecutivos ou cinco meses distribuídos ao longo da vigência contratual sujeitará à Contratada às sanções previstas em Edital.
- 2.9. 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.
- 2.10. Qualquer alteração dos indicadores deverá ser comunicada à Contratada com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência do início de sua vigência.

DAIANE SANTOS ROSA AGUIAR
Seção de Contratos

MICHAEL DAVID GAMA
Gerência Administrativa e Orçamentária

JOÃO PAULO URBINATI
Subsecretaria Administrativa

MATHEUS HENRIQUE DA SILVA



Prefeitura da Cidade de
RIBEIRÃO PRETO

SECRETARIA DE
ESPORTES

Secretário Municipal de Esportes