

ANEXO IV
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

DA DEFINIÇÃO

Trata-se de mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

A aferição do resultado dos serviços prestados pela Contratada será realizada mensalmente por meio dos indicadores abaixo, sendo que o pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas.

DOS INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A qualidade dos serviços da contratada será avaliada por meio de um indicador de qualidade.

O Fiscal atribuirá pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas de indicadores abaixo.

A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente as situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

Indicador 1	
Qualidade dos serviços prestados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a qualidade dos serviços prestados.
Meta a cumprir	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Instrumento de medição	Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados.
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Acompanhamento diário com relatório mensal

Mecanismo de cálculo	A pontuação será calculada de acordo com os quesitos da Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados
Início de vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Ótimo/bom = 10 pontos Regular = 5 pontos Insatisfatório = 0 pontos
Sanções	Previstas no Termo de referência.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções previstas no contrato.

OBS: Mensalmente, os fiscais contratuais deverão analisar a qualidade dos serviços prestados, avaliando os quesitos das planilhas abaixo:

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS VIGILANTE ARMADO				
Descrição dos Quesitos Avaliativos	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
Manter o veículo em seu perfeito estado de conservação e limpeza, quando for o caso.				
Manter o veículo em seu perfeito estado de funcionamento e com as manutenções preventivas e corretivas em dia.				
Disponibilizar veículos com todos os acessórios de segurança na forma prevista na legislação pertinente e acessórios constantes no TR e identificação do Veículo.				
TOTAL				

DO REDIMENSIONAMENTO DO PAGAMENTO

O IMR vinculará o pagamento mensal dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento originadas pelo descumprimento do IMR ser interpretadas como

aplicação de sanção como penalidades ou multas.

A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 30 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela abaixo:

Pontuação Total do Serviço	Redutor no pagamento da Fatura
De 25 a 30 pontos	0%
De 10 a 20 pontos	5%
Abaixo de 10 pontos	10%