

APÊNDICE I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

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.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores de qualidade: atraso no pagamento de salários e outros benefícios, emprego dos recursos humanos contratados (quantitativo) e qualidade do serviço executado (qualitativo).

2.2. Cada indicador possui metas, critérios e mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade;

2.2.2. Os indicadores eleitos refletem fatores que estão sob controle da Administração no acompanhamento da execução do contrato e são essencialmente relevantes para obtenção de resultados positivos dos serviços;

2.2.3. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 40 (quarenta), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.

INDICADOR - Nº 01	
ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a efetividade na execução dos serviços dentro do prazo previsto na legislação.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo abaixo indicado.
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do FISCAL ADMINISTRATIVO e/ou GESTOR DO CONTRATO, que acompanhará mensalmente o cumprimento da execução dos serviços, conforme legislação vigente e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensalmente, nos termos do Art. 459, parágrafo 1º do Decreto-Lei 5452/43, ou da data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	- Sem ocorrências = 10 pontos; - 1 ou mais ocorrências = 0 pontos.
Sanções	As respectivas sanções deverão ser aplicadas seguindo como parâmetro a Tabela 01 e a Tabela 02 do Termo de Referência.
Observações (a ser descrita mensalmente pelo Fiscal Administrativo e/ou Gestor do Contrato)	

AVALIAÇÃO MENSAL DE OCORRÊNCIAS (INDICADOR - Nº 01)			
ITEM	DESCRIÇÃO	OCORRÊNCIAS	
		SIM	NÃO
1	Houve atraso no crédito dos salários além do 5º dia útil do mês imediatamente subsequente ao mês de referência?		
2	Houve atraso no crédito do décimo terceiro, férias, remunerações compensatórias e rescisões contratuais além do prazo estabelecido na legislação?		
3	Houve atraso do crédito dos benefícios do auxílio-transporte além do prazo estabelecido no contrato ou na Convenção Coletiva?		
4	Houve atraso do crédito dos benefícios de auxílio-alimentação além do prazo estabelecido no contrato ou na Convenção Coletiva?		
5	Houve atraso no encaminhamento para a CONTRATANTE das documentações previstas no item 2 e 3, do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP nº 5/2017?		
TOTAL DE OCORRÊNCIAS NO MÊS:			
TOTAL DE PONTOS (INDICADOR - Nº 01):			
OBSERVAÇÕES SOBRE AS OCORRÊNCIAS:			

INDICADOR - Nº 02	
EMPREGO DOS RECURSOS HUMANOS CONTRATADOS (QUANTITATIVO)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a máxima utilização dos recursos humanos contratados.
Meta a cumprir	Utilizar com efetividade, 100% da mão de obra contratada.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo abaixo indicado.
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do FISCAL TÉCNICO e/ou GESTOR DO CONTRATO, que acompanhará mensalmente o cumprimento da execução dos serviços e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensalmente.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> - Sem ocorrências = 15 pontos; - 1 ocorrência = 12 pontos; - 2 ocorrências = 9 pontos; - 3 ocorrências = 6 pontos; - 4 ocorrências = 3 pontos; - 5 ou mais ocorrências = 0 pontos.
Sanções	As respectivas sanções deverão ser aplicadas seguindo como parâmetro a Tabela 01 e a Tabela 02 do Termo de Referência.
Observações (a ser descrita mensalmente pelo Fiscal Técnico e/ou Gestor do Contrato)	

AVALIAÇÃO MENSAL DE OCORRÊNCIAS (INDICADOR - Nº 02)				
ITEM	DESCRIÇÃO	OCORRÊNCIAS		QTDE
		SIM	NÃO	
1	<p>Houve atraso no fornecimento dos uniformes ou o fornecimento foi feito diferente das especificações, ou não foi feita a substituição dos itens quando necessário, conforme estipulado no Termo de Referência?</p> <p>(Será contabilizada uma ocorrência por mês para cada funcionário que não receber o uniforme correto, até a regularização da entrega dos itens).</p>			
2	<p>A CONTRATADA deixou de providenciar substituição tempestiva de quaisquer ausências de postos de serviço por absenteísmo?</p> <p>(Será contabilizada uma ocorrência por mês, para cada posto que não for substituído).</p>			
3	<p>A CONTRATADA substituiu algum funcionário sem a anuência prévia da CONTRATANTE?</p> <p>(Será contabilizada uma ocorrência por mês, para cada funcionário que for substituído sem aviso prévio à CONTRATANTE).</p>			
4	<p>O preposto da empresa faltou a alguma reunião agendada com a CONTRATANTE?</p> <p>O preposto da empresa deverá realizar no mínimo uma visita mensal no <i>Campus</i> São João del-rei, em horário previamente agendado, de acordo com solicitação dos FISCAIS TÉCNICO, ADMINISTRATIVO e/ou GESTOR do contrato, para assinatura do IMR, entrega e recolhimento de documentos e demais providências que se fizerem necessárias.</p> <p>(Será contabilizada uma ocorrência para cada reunião agendada no mês anterior ao do preenchimento deste IMR, que o preposto não comparecer).</p>			
TOTAL DE OCORRÊNCIAS NO MÊS:				
TOTAL DE PONTOS (INDICADOR - Nº 02):				
OBSERVAÇÕES SOBRE AS OCORRÊNCIAS: 				

INDICADOR - Nº 03	
QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO (QUALITATIVO)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade na execução dos serviços prestados.
Meta a cumprir	Atingir 100% de satisfação pela execução dos serviços prestados pelos funcionários da CONTRATADA.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo abaixo indicado.
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do FISCAL TÉCNICO e/ou GESTOR DO CONTRATO, que acompanhará mensalmente o cumprimento da execução dos serviços e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensalmente.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> - Sem ocorrências = 15 pontos; - 1 ocorrência = 12 pontos; - 2 ocorrências = 9 pontos; - 3 ocorrências = 6 pontos; - 4 ocorrências = 3 pontos; - 5 ou mais ocorrências = 0 pontos.
Sanções	As respectivas sanções deverão ser aplicadas seguindo como parâmetro a Tabela 01 e a Tabela 02 do Termo de Referência.
Observações (a ser descrita mensalmente pelo Fiscal Técnico e/ou Gestor do Contrato)	

AVALIAÇÃO MENSAL DE OCORRÊNCIAS (INDICADOR - Nº 03)				
ITEM	DESCRIÇÃO	OCORRÊNCIAS		QTDE
		SIM	NÃO	
1	Houve recusa por parte de algum funcionário da empresa, a executar serviço determinado pela fiscalização ou responsável pela orientação das atividades, sem motivo justificado?			
2	Houve danos ao patrimônio da Instituição, de terceiros, à integridade física de quem quer que seja, lesão corporal ou consequências letais dentro das dependências, devido a ações ou permissões de funcionários da empresa?			
3	<p>O tempo de resposta por parte da CONTRATADA e/ou PREPOSTO frente as solicitações da CONTRATANTE ultrapassou 2 (dois) dias úteis ou não se obteve a resposta para alguma solicitação?</p> <p>(Será contabilizada uma ocorrência para cada solicitação do mês anterior ao preenchimento deste IMR, que não tiver resposta da CONTRATADA e/ou PREPOSTO em até 2 (dois) dias úteis da solicitação).</p> <p>O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela CONTRATANTE o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em tempo maior.</p>			
4	<p>A CONTRATADA deixou de providenciar as orientações indicadas no resultado da Pesquisa de Satisfação com o Público Usuário?</p> <p>(Será contabilizada uma ocorrência para cada recomendação que não tiver sido providenciada no mês anterior ao preenchimento deste IMR).</p> <p>A Pesquisa de Satisfação com o Público usuário será realizada no mínimo uma vez a cada 6 (seis) meses, ou sempre que a CONTRATANTE achar pertinente realizar este levantamento.</p>			
TOTAL DE OCORRÊNCIAS NO MÊS:				
TOTAL DE PONTOS (INDICADOR - Nº 03):				
OBSERVAÇÕES SOBRE AS OCORRÊNCIAS:				

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 acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 40 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO =	(PONTOS “INDICADOR Nº 1”) + (PONTOS “INDICADOR Nº 2”) + (PONTOS “INDICADOR Nº 3”).
------------------------------	--

3.2. O valor pago mensalmente será ajustado ao resultado da avaliação do serviço por meio do Instrumento de Medição de Resultado, anexo indissociável do contrato.

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

FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	PAGAMENTO DEVIDO	VALOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 36 a 40 pontos	100 % do valor previsto	1,00
De 32 a 35 pontos	98 % do valor previsto	0,98
De 28 a 31 pontos	96 % do valor previsto	0,96
De 24 a 27 pontos	94 % do valor previsto	0,94
De 20 a 23 pontos	92 % do valor previsto	0,92
Abaixo de 20 pontos	90 % do valor previsto	0,90 + avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

VALOR DEVIDO PELO SERVIÇO =	[(VALOR MENSAL PREVISTO) X (FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO)]
-----------------------------	---

3.4. As avaliações abaixo de 20 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

3.5. O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados;

3.5.1. As adequações de pagamento originadas pelo descumprimento do IMR não devem ser interpretadas como penalidades ou multas;

3.5.2. As adequações de pagamento originadas pelo descumprimento do IMR não devem ser confundidas com a glosa por não preenchimento de algum posto de trabalho. Portanto, caso algum posto deixe de ser preenchido, além da adequação no pagamento indicada no IMR, a empresa sofrerá glosa na Nota Fiscal por cada dia que o posto não foi substituído conforme planilha de formação de preço e custo, estabelecida no contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXA DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	10,00	
	1 ou mais ocorrências	0,00	
2 - Emprego dos recursos humanos contratados (quantitativo)	Sem ocorrência	15,00	
	1 ocorrência	12,00	
	2 ocorrências	9,00	
	3 ocorrências	6,00	
	4 ocorrências	3,00	
	5 ocorrências ou mais	0,00	
3 - Qualidade do serviço executado (qualitativo)	Sem ocorrência	15,00	
	1 ocorrência	12,00	
	2 ocorrências	9,00	
	3 ocorrências	6,00	
	4 ocorrências	3,00	
	5 ocorrências ou mais	0,00	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			