

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Processo:

Contrato:

1. O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) é o documento anexo ao contrato ou documento equivalente que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;

2. Seu objetivo é a obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato ou documento equivalente. A expectativa é a obtenção de um serviço prestado com boa ou excelente qualidade.

3. Forma de avaliação: A empresa iniciará com uma pontuação padrão de **100 pontos**, representando o desempenho ideal. A cada ocorrência de evento em não conformidade (ex.: atraso na entrega de materiais, falta de cordialidade etc.), será descontado 1 ponto da pontuação total. O mesmo evento pode gerar múltiplos descontos, caso se repita. Além disso, alguns eventos podem ter pontuação superior a 1 ponto, conforme indicado na planilha de apuração mensal ao final deste documento.

4. Ao final de cada período de apuração mensal, o Fiscal do contrato preencherá a planilha de cálculo e a encaminhará à contratada para conhecimento do valor da glosa a ser aplicada a determinado período de apuração, ajustado ao cumprimento das metas deste acordo e adoção das medidas recomendadas, quando houver. A tabela abaixo demonstra como se dará a pontuação final e o percentual de glosa aplicável:

Pontuação Final	Percentual de Glosa (valor mensal dos serviços)
------------------------	--------------------------------------------------------

91 pontos ou mais	0% (Sem glosa)
-------------------	----------------

85 a 90 pontos	1%
----------------	----

81 a 84 pontos	2%
----------------	----

71 a 80 pontos	5%
----------------	----

61 a 70 pontos	10%
----------------	-----

Abaixo de 61 pontos	15%
---------------------	-----

5. A CONTRATADA está sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis, independentemente do percentual de glosa aplicado neste IMR.

6. Há diferença entre os eventos 6 e 18: no primeiro, será avaliada a habilidade do ocupante do posto em utilizar as máquinas e preparar as bebidas conforme instruções

do fabricante/produzidor; o segundo evento é com relação ao produto em si e sua aceitação pelos usuários.

7. O Fiscal do Contrato poderá submeter pesquisa de satisfação periódica aos usuários dos serviços para concluir sobre o evento 18.

a. os usuários darão nota de 0 a 5 para o sabor das bebidas preparadas. Caso o usuário ofereça nota menor que 4, deverá justificar.

b. Caberá ao fiscal técnico analisar o resultado da avaliação dos usuários e ponderar sobre a necessidade ou não de refazer a pesquisa.

c. Caso o fiscal técnico julgue não ser necessário submeter o evento 18 à avaliação dos usuários, deverá atribuir nota de 0 a 5 a tal evento e justificar se a nota for menor que 4.

d. Notas com valor igual ou inferior a 3 pontos resultarão em desconto de 1 ponto (por ocorrência) na pontuação total.

8. Caso a pontuação do evento 18 – qualidade da bebida - não atinja nota mínima de 4 durante dois meses consecutivos (considerando a média de avaliação dos usuários ou avaliação singular do fiscal), a CONTRATADA deverá substituir a marca do café, o qual deverá ser compatível com a exigência do Termo de Referência e ter aceitação pelos usuários.

9. Serão excluídas das valorações as etapas ou atendimentos que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior, ou se a Administração deu causa ao problema.

10. O cometimento reiterado de ocorrências em um indicador específico do IMR (dois meses consecutivos ou mais) dará ensejo ao processo de aplicação de penalidade por descumprimento contratual e outras sanções cabíveis, como multa, dentre outras previsões legais.

11. A utilização do presente IMR não impede que a fiscalização do contrato instaure, a qualquer tempo, processo de aplicação de penalidade por descumprimento contratual, garantido o contraditório e a ampla defesa.

Órgão:	PERÍODO: MÊS/ANO		
Fiscal Técnico:			
A) Qualidade dos serviços de preparo e distribuição de bebidas			
Evento	Pontuação (por ocorrência/por profissional/ por dia de atraso)	Quantidade de ocorrências no período/ dias de atraso	Pontos a descontar (pontuação x quantidade no período)
1. Falta de pontualidade em relação aos horários de preparo e distribuição/reposição; (por ocorrência; por profissional)	1		
2. Falta de cordialidade:	1		

(por ocorrência; por profissional)			
3. Falta de discrição;	1		
(por ocorrência; por profissional)			
4. Não utilização do uniforme e falta de manutenção das condições de higiene pessoal;	1		
(por ocorrência; por profissional)			
5. Desconhecimento sobre técnica de preparo das bebidas e utilização dos equipamentos.	1		
(por ocorrência; por profissional)			
6. Falta de habilidade em servir durante as reuniões.	1		
(por ocorrência; por profissional)			
7. Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado ou determinação formal.	1		
(por ocorrência; por profissional)			
8. Manter profissional sem qualificação para executar os serviços.	1		
(por ocorrência; por profissional)			

B) Qualidade dos serviços de organização das copas, utensílios e materiais;			
Evento	Pontuação (por ocorrência/por profissional/ por dia de atraso)	Quantidade de ocorrências no período/ dias de atraso	Pontos a descontar (pontuação x quantidade no período)
9. Falta de organização e limpeza da copa;	1		
(por ocorrência)			
10. Armazenamento inadequado dos gêneros alimentícios;	1		
(por ocorrência)			
11. Desorganização e atraso no controle de estoques;	1		
(por ocorrência, por dia de atraso)			
12. Falta de comunicação sobre necessidades de manutenção que estejam além das atribuições	1		

da contratada (manutenção predial, serviços de asseio e conservação, vigilância). (por ocorrência; por dia de atraso)			
13. Causar danos nos materiais disponibilizados pela contratante para utilização nas demandas. (por ocorrência; por profissional)	1		
14. Contratada não corrige os serviços executados que estão em desacordo com as obrigações assumidas no prazo de 24 horas. -1 ponto por cada dia de atraso após o prazo.	1		

C)Pontualidade de entrega e qualidade dos materiais			
Evento	Pontuação (por ocorrência/por profissional/ por dia de atraso)	Quantidade de ocorrências no período/ dias de atraso	Pontos a descontar (pontuação x quantidade no período)
15. Atraso na entrega dos materiais, conforme acordado com a contratante. (por ocorrência; por dia de atraso)	2		
16. Falta de resposta da empresa em justificar problemas relacionados a materiais/serviços (mais de 24h da solicitação) (por ocorrência; por dia de atraso)	2		
17. Falta de manutenção das condições de uso dos equipamentos (assistência técnica) (por ocorrência)	1		
18. Qualidade das bebidas preparadas. (por ocorrência)	1		
19. Entrega de materiais e/ou equipamentos abaixo dos padrões de qualidade estabelecidos no Termo de Referência. (por ocorrência/tipo de material)	1		

20. Não manteve estoque de segurança de materiais de consumo e limpeza, correspondente ao consumo de um mês, conforme subitem 5.19.18. e 5.19.19. do Termo de Referência. (por dia de atraso, sempre que faltar materiais no órgão devido à falta de estoque de segurança)	10		
21. Contratada atrasa a entrega da água mineral após o prazo de dois dias úteis, contados da emissão da ordem de serviço ou e-mail, enviado pela contratante, conforme subitem 5.19.22.1. do Termo de Referência. (por dia de atraso)	2		
22. Contratada atrasa a substituição do conjunto completo de uniforme após o prazo de 36 horas, contados da comunicação da CONTRATANTE, conforme subitem 5.21.2. do Termo de Referência. (1 a 3 dias de atraso: 1 ponto; 4 a 6 dias de atraso: 2 pontos; Acima de 6 dias de atraso: 3 pontos por dia)	1, 2 ou 3.		
23. Deixar de entregar o uniforme completo no início da execução do contrato, conforme subitem 5.21.2. do Termo de Referência (por empregado, por item, e por dia de atraso). (1 a 3 dias de atraso: 1 ponto; 4 a 6 dias de atraso: 2 pontos; Acima de 6 dias de atraso: 3 pontos por dia)	1, 2 ou 3.		

D)Obrigações Trabalhistas			
Evento	Pontuação (por ocorrência/por profissional/	Quantidade de ocorrências no período/ dias de atraso	Pontos a descontar (pontuação x quantidade no período)

	por dia de atraso)		
<p>24. Descumprimento, dentro dos prazos legais, das obrigações trabalhistas</p> <p>(por dia de atraso; por tipo de obrigação trabalhista)</p>	2		
<p>25. Deixar de disponibilizar os salários (inclusive o pagamento de férias, 13º salário e rescisões), nas datas avençadas, bem como deixar de atualizar salários de acordo com o prazo previsto na CCT vinculada ao contrato.</p> <p>(por ocorrência, por profissional e por dia de atraso)</p> <p>(1 a 3 dias de atraso: 1 pontos por empregado; 4 a 6 dias de atraso: 2 pontos por empregado; acima de 6 dias de atraso: 3 pontos por empregado)</p>	1, 2 ou 3	1	
<p>26. Deixar de disponibilizar vale-transporte e vale-alimentação até o último dia útil do mês que antecede ao mês de sua competência, conforme subitem 6.128. do Termo de Referência</p> <p>(por benefício, por profissional e por dia de atraso)</p> <p>(1 a 3 dias de atraso: 1 ponto por empregado; 4 a 6 dias de atraso: 2 pontos por empregado; acima de 6 dias de atraso: 3 pontos por empregado)</p>	1,2 ou 3		
<p>27. Deixar de atualizar valores de acordo com o prazo previsto na CCT.</p> <p>(por ocorrência, por profissional e por dia de atraso)</p> <p>(1 a 3 dias de atraso: 1 ponto por empregado;</p>	1, 2 ou 3		

4 a 6 dias de atraso: 2 pontos por empregado; acima de 6 dias de atraso: 3 pontos por empregado)			
28. Deixar de entregar, em 48 horas da solicitação, documentação dos empregados e seus substitutos quando alocados para trabalhar no contrato, conforme requisitos previstos no Edital (CTPS, contrato, ASO, etc.) (por tipo de documento e por dia de atraso): (1 a 3 dias de atraso: 1 ponto; 4 a 6 dias de atraso: 2 pontos; acima de 6 dias de atraso: 3 pontos)	1, 2 ou 3		
29. Deixar de apresentar cronograma de férias de seus empregados, aviso de férias, recibo de férias. (por dia de atraso; por empregado) (1 a 3 dias de atraso: 1 ponto; 4 a 6 dias de atraso: 2 pontos; acima de 6 dias de atraso: 3 pontos)	1,2 ou 3		
30. Deixar de entregar, no prazo de 15 dias, quando solicitado pela Contratante, quaisquer dos documentos mencionados no subitem 6.16.6. do Termo de Referência (por documento e por dia de atraso): (1 a 3 dias de atraso: 1 ponto; 4 a 6 dias de atraso: 2 pontos; acima de 6 dias de atraso: 3 pontos)	1, 2 ou 3		
31. Não repõe a mão de obra, sempre que solicitado pela Fiscalização, quando ocorrer ausência do profissional titular, conforme indicado nos subitens 6.138, 6.138.1 e	3 ou 5		

6.138.2 do Termo de Referência. (por ocorrência, por profissional e por dia de atraso) (1 a 3 dias de atraso: 3 pontos por empregado; 4 a 6 dias de atraso: 5 pontos por empregado)			
32. Não encaminhar à fiscalização, com antecedência mínima de 2 (dois) dias do início do gozo de férias, os comprovantes do pagamento da remuneração de férias aos empregados que usufruirão o benefício, conforme disposto no subitem 6.140. do Termo de Referência. (por ocorrência, por profissional e por dia de atraso)	1		

E) Demais casos relacionados à execução contratual			
Evento	Pontuação (por ocorrência/por profissional/ por dia de atraso)	Quantidade de ocorrências no período/ dias de atraso	Pontos a descontar (pontuação x quantidade no período)
33. Atraso no início da execução dos serviços (dois dias úteis, contados da assinatura do contrato), conforme subitem 5.1.2. do Termo de Referência. (por dia de atraso)	10		
34. Contratada não cumpre o prazo para contratação e substituição dos profissionais (48 horas), conforme subitem 5.11. do Termo de Referência. (por dia de atraso; por empregado substituído)	2		
35. Contratada não disponibiliza os materiais permanentes e duradouros	10		

após dois dias úteis da assinatura do contrato, conforme subitem 5.19.1. do Termo de Referência (por dia de atraso; por tipo de material)			
36. Contratada não repõe/substitui os materiais permanentes e duradouros após dois dias úteis, contados do pedido, conforme subitem 5.19.3. (por dia de atraso; por tipo de material)	2		
37. Contratada não substitui o equipamento defeituoso no prazo de dois dias úteis do evento, conforme subitens 5.19.8. e 5.19.9. do Termo de Referência. (por dia de atraso; por tipo de material)	2		
38. Contratada não submete planilha mensal de material de consumo e limpeza com o quantitativo dos materiais a serem disponibilizados no mês subsequente, com antecedência mínima de vinte dias úteis em relação ao início do mês subsequente, conforme subitem 5.19.12. do Termo de Referência. (por dia de atraso).	1		
39. Contratada não disponibiliza o material de consumo e limpeza após dois dias úteis da aprovação da planilha mensal de material de consumo e limpeza pelo fiscal, conforme subitem 5.19.13. do Termo de Referência. (por dia de atraso; por tipo de material)	1		
40. Contratada não comunica ao fiscal do contrato, no prazo de 24 horas, a partir da ocorrência do evento, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no	3		

<p>local dos serviços, conforme subitem 6.90. do Termo de Referência.</p> <p>(por dia de atraso; por ocorrência)</p>			
<p>41. Contratada não fornece crachás de identificação dos empregados no prazo de 48 horas após o início das atividades do profissional no posto, conforme subitem 6.120. do Termo de Referência.</p> <p>(por ocorrência, por profissional e por dia de atraso)</p>	2		
<p>42. Não encaminhar, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a relação de empregados que fruirão férias no período subsequente, bem como deixar de informar os seus substitutos, conforme disposto no subitem 6.139. do Termo de Referência.</p> <p>(por ocorrência, por profissional e por dia de atraso)</p>	2		
<p>43. A contratada quando solicitada deixar de alocar a devida cobertura por um período superior a 04 (quatro) horas, conforme subitem 6.138.1. do Termo de Referência.</p> <p>(por ocorrência, por profissional e por dia de atraso)</p>	1		
<p>44. Contratada não retira e substitui, no prazo de 24 horas, contados da notificação, qualquer empregado ou preposto com conduta inconveniente ou incompatível, conforme subitem 6.119. do Termo de Referência.</p> <p>(por ocorrência, por profissional e por dia de atraso)</p>	5		

DESCRIÇÃO DOS ITENS CONTRATUAIS COM RESULTADOS NÃO ATINGIDOS PLENAMENTE

Órgão/Unidade:

Nº Contrato: /202

Fiscal Técnico:

Contratada:

Mês de referência:

Nº EVENTO	DESCRIÇÃO DAS OCORRÊNCIAS NO PERÍODO	PONTOS A DESCONTAR
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		

41		
42		
43		
44		
PORCENTAGEM DE GLOSA TOTAL APLICADA:		

Pontuação Final	Percentual de Glosa (valor mensal dos serviços)
------------------------	--------------------------------------------------------

91 pontos ou mais	0% (Sem glosa)
-------------------	----------------

85 a 90 pontos	1%
----------------	----

81 a 84 pontos	2%
----------------	----

71 a 80 pontos	5%
----------------	----

61 a 70 pontos	10%
----------------	-----

Abaixo de 61 pontos	15%
---------------------	-----

Observações:

Nota: A glosa será somente sobre o valor referente ao mês com irregularidades.

Anexo I do IMR

Modelo de formulário de avaliação pelos usuários

Unidade:

Setor/Serviço:

Nota pela bebida café (de 0 a 5, sendo zero péssimo e 5 totalmente satisfatório):

() 0

() 1

() 2

() 3

() 4

() 5

Caso a nota seja de zero a 3, por favor, explicar o motivo para que possamos melhorar o serviço: _____