

APÊNDICE III AO TERMO DE REFERÊNCIA
IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

DADOS DO PROCESSO

Número do processo: 01351.000170/2021-18

Contrato nº.: XX/XXXX.

Objeto: Prestação de serviço contínuo de vigilância armada e segurança física e patrimonial nas dependências do Centro Regional de Ciências Nucleares do Nordeste - CRCN-NE

Mês de referência do IMR: mês de competência da nota fiscal de serviços

Mês de competência dos documentos analisados (Cfe. seção III da IN 05/2017): mês de competência dos documentos analisados.

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.
- 1.2 Este anexo é parte indissociável do Contrato em referência, firmado a partir do Edital e de seus demais anexos.

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

- 2.1 Os serviços contratados serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI e uniformes, tempo de resposta às solicitações da CONTRATANTE, atraso no pagamento salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.
- 2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo:
 - 2.2.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
 - 2.2.2 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- 2.3 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 - USO DE EPIs E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO

Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação Formal da Ocorrência
Forma de Acompanhamento	Ação do Fiscal de Contrato mediante anotações no registro de ocorrências
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início da vigência	Com o início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 10 pontos
	Uma ocorrência: 8 pontos
	Duas ocorrências: 6 pontos
	Três ocorrências: 4 pontos
	Quatro ocorrências: 2 pontos
	Cinco ou mais ocorrências: 0 ponto
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação Formal da Ocorrência
Forma de Acompanhamento	Ação do Fiscal de Contrato mediante anotações no registro de ocorrências
Periodicidade	Por solicitação
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da vigência	Com o início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 10 pontos
	Uma ocorrência: 8 pontos
	Duas ocorrências: 6 pontos
	Três ocorrências: 4 pontos
	Quatro ocorrências: 2 pontos
	Cinco ou mais ocorrências: 0 ponto
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Nesse indicador se busca obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela CONTRATANTE o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva do problema se dê em maior tempo

INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar as ocorrências de atrasos nos pagamentos
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação Formal da Ocorrência
Forma de Acompanhamento	Ação do Fiscal de Contrato mediante anotações no registro de ocorrências
Periodicidade	Mensal, com data base fornecida por convenção coletiva da categoria
Mecanismo de cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início da vigência	Com o início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 35 pontos
	Uma ou mais ocorrências: zero ponto
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1o da CLT

INDICADOR 4 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS NO CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários à execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação Formal da Ocorrência
Forma de Acompanhamento	Ação do Fiscal de Contrato mediante anotações no registro de ocorrências
Periodicidade	Por evento constatado
Mecanismo de cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início da vigência	Com o início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 20 Pontos
	Uma ou mais ocorrências: 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade na prestação do serviço
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação de ocorrências por meio de formulário que poderá ser eletrônico e ter o envolvimento do usuário do serviço
Forma de Acompanhamento	Pela fiscalização do contrato e pelos usuários dos serviços
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início da vigência	Com o início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 25 Pontos
	1 a 3 ocorrências: 21 Pontos
	4 a 6 ocorrências: 18 Pontos
	7 a 10 ocorrências: 12 Pontos
	11 a 15 ocorrências: 6 Pontos
	16 ou mais ocorrências: 0 Pontos
Sanções	Ajuste De Pagamento
Observações	

3. FAIXA 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 100 pontos, correspondente a soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme formula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”

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

Faixa de Pontuação	Pagamento Devido	Fator de Ajuste
80 a 100	100%	1,00
70 a 79	97%	0,97
60 a 69	95%	0,95
50 a 59	93%	0,93
40 a 49	90%	0,90
Abaixo de 40	90% mais multa	0,90 + avaliar a necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.3 A avaliação “Abaixo de 40 pontos” por três vezes ensejará a rescisão do contrato.

4. CHEK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério	Pontos	Avaliação
1 – Uso de Uniforme e EPIs	Sem ocorrências	10	XX
	Uma ocorrência	8	
	Duas ocorrências	6	
	Três ocorrências	4	
	Quatro ocorrências	2	
	Cinco ou mais ocorrências	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações feitas pela CONTRATANTE	Sem atrasos	10	XX
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas a com atraso	2	
	5 ou mais respostas com atraso	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrência	35	XX
	1 ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de materiais previstos no contrato	Sem ocorrência	20	XX
	1 ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Sem ocorrências	25	XX
	1 a 3 ocorrências	21	
	4 a 6 ocorrências	18	
	7 a 10 ocorrências	12	
	11 a 15 ocorrências	6	
	16 ou mais ocorrências	0	
Pontuação Total			XX

5. CÁLCULO DO VALOR DEVIDO POR ORDEM DE SERVIÇO

Faltas registradas no decorrer do mês de competência do IMR: XXX

Valor de glosa pelas faltas no mês: XXX

Demais intercorrências:

Valor devido por ordem de serviço = valor total – glosas

TOTAL: R\$ XX