

APENDICE II  
TERMO DE REFERÊNCIA PREGÃO 12 2023  
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

**1. DO OBJETO**

**1.1** Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo 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 XX/2023 firmado em decorrência do Pregão Eletrônico DRFJUN nº 12/2023 e de seus demais anexos.

**2. JUSTIFICATIVA**

**2.1** Os serviços e insumos da CONTRATADA serão avaliados por meio de Indicadores de Qualidade que visam a identificar o cumprimento do quanto estabelecido no Termo de Referência e/ou Contrato:

1. Uso dos uniformes;
2. Tempo de Resposta às Solicitações da Contratante;
3. Qualidade dos serviços prestados; e
4. Tempo de posto de serviço descoberto.

**2.2** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

**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 prestado com a qualidade contratada.

**2.3** As tabelas seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

Nº 01 - Uso de uniforme	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento e uso de uniforme
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	O uso de uniforme será observado, sendo que o número de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme por dia.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	0 a 3 ocorrências = 10 Pontos 4 a 6 ocorrências = 8 Pontos 7 a 9 ocorrências = 6 Pontos 10 a 12 ocorrências = 4 Pontos 13 ou mais ocorrências = 0 Pontos

<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.
<b>Número de ocorrências</b>	
<b>Total de pontos</b>	

<b>Nº 02 – Tempo de resposta às solicitações da contratante</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir um entendimento célere às demandas da Contratante
<b>Meta a cumprir</b>	Prazos estabelecidos no Termo de Referência
<b>Instrumento de Medição</b>	E-mails e/ou ofícios
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Data de envio dos e-mails ou do recebimento de ofícios emitidos pela contratante
<b>Periodicidade</b>	Por evento/solicitação à contratada
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	0 a 3 ocorrências = 25 Pontos 4 a 6 ocorrências = 20 Pontos 7 a 9 ocorrências = 15 Pontos 10 a 12 ocorrências = 10 Pontos 13 a 15 ocorrências = 5 Pontos 16 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.
<b>Número de ocorrências</b>	
<b>Total de pontos</b>	

<b>Nº 3 - Qualidade dos serviços prestados</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
<b>Meta a Cumprir</b>	Atendimento total das tarefas listadas no Termo de Referência.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de satisfação do usuário.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial do contrato e pelos usuários.
<b>Periodicidade</b>	De acordo com a rotina de trabalho.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Qualidade máxima = 40 Pontos.
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.
<b>Observações</b>	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE VIGILÂNCIA					
Orgão/Unidade:					
Nº Contrato: /2023					
Fiscal Técnico/Setorial:					
Contratada:			Mês referência:		
Legenda do Grau de Satisfação: 4 = Excelente    3 = Satisfatório    2 = Regular    1 = Ruim    0 = Péssimo					
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO				
	4	3	2	1	0
Comunicação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas à Administração/Fiscal de contrato de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.					
Comunicação com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas sobre troca de motorista acompanhada da documentação pertinente à contratação					
Não fazer uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco, dentro dos veículos de propriedade da contratante.					
Preenchimento com letra legível de todos os campos do controle de deslocamento de veículos de modo que se possa aferir local de destino, natureza da saída, hora de saída/chegada e quilometragem.					
Não se apresentar no posto com sinais visíveis de embriaguez (fala arrastada, confusão mental, falta de coordenação ao caminhar, sonolência, olhos vermelhos, odor de álcool, etc. .)					
Zelo com as viaturas da contratada devendo avaliar constantemente o consumo de combustível, desgaste de pneus, A necessidade de abastecimento, calibragem, limpeza e lubrificação.					
Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.					
Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com colegas, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho.					
Abstenção de uso de qualquer meio eletrônico, <u>não autorizado</u> , durante o expediente.					
Qualidade dos serviços prestados segundo a pesquisa de satisfação do usuário.					
Pontuação (soma total da pontuação dos quesitos avaliados) :					

Nº 4 – Tempo de posto de serviço descoberto	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade de recursos humanos estimada na contratação.
Meta a Cumprir	Empregar diariamente a quantidade de motorista estimada na

	contratação.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade do motorista.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Diária.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada ocorrência refere-se à ausência do motorista por <b>hora</b> de trabalho, não sendo considerada as horas previstas para reposição no caso de ausências médicas.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	1 ocorrências = 25 Pontos 2 a 8 ocorrências = 20 Pontos 9 a 16 ocorrências = 15 Pontos 17 a 24 ocorrências = 10 Pontos 25 a 32 ocorrências = 5 Pontos 33 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.
<b>Número de ocorrências</b>	
<b>Total de pontos</b>	

### 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 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X)                      Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" = 10+25+40+25 = 100

**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:

Faixas de pontuação de qualidade	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
X > 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
80 < X < 90 pontos	95% do valor previsto	0,95
70 < X < 80 pontos	90% do valor previsto	0,90
60 < X < 70 pontos	85% do valor previsto	0,85
50 < X < 60 pontos	80% do valor previsto	0,80
X < 50 pontos	75% do valor previsto e rescisão contratual	0,75
Valor devido mensal*=R\$	R\$	

\*(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)

(assinado digitalmente)

Fiscal Técnico :

nome do fiscal técnico

Preposto da contratada:

( ) De acordo

( ) Contesto pelas razões abaixo descritas (motivação exclusivamente conforme item 3.2 do Anexo VIII-A da IN 5):

**Responsável pela Contratada**

RG.:  
CPF.:

---