

## **Apêndice II**

### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

#### **1. DA DEFINIÇÃO**

1.1. Este documento apresenta os critérios de medição de resultado para os serviços terceirizados de Apoio Administrativo e Atividades Auxiliares de natureza contínua com mão de obra exclusiva, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

1.2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.2.2. Deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.2.2.1. Caso a contratada deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução dos serviços o respectivo valor previsto na planilha de custo da contratação deverá ser glosado do valor mensal previsto, podendo ainda ser aplicado sobre este o Fator de ajuste de nível de serviço, conforme estabelecido nesse instrumento.

1.2. O valor da fatura calculado conforme a formula abaixo:

$$\text{Valor devido na fatura mensal} = (\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})$$

1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.4. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, os fiscais técnico e administrativo designados deverão monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

1.4.1. A equipe de fiscalização do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

1.4.2. O preposto deverá assinar o documento, tomando ciência da avaliação realizada.

1.4.3. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela equipe de fiscalização, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

1.4.4. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, podem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no termo de referência.

1.4.5. É vedada a atribuição à contratada avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

1.4.6. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

1.4.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, a equipe de fiscalização do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

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

2.1. Os serviços e produtos da contratada serão avaliados por meio dos seguintes indicadores de qualidade:

- I. atraso no pagamento de salários e outros benefícios;
- II. o uso de EPI's e uniformes;
- III. tempo de resposta às solicitações da Contratante; e
- IV. outras obrigações contratuais diversas.

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 de pontuação de qualidade.

INDICADOR 1: ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos de Salários e outros Benefícios.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através de notificação à empresa contratada.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	- Sem ocorrências = 30 Pontos. - Ocorrência devidamente justificada = 20 Pontos - Uma ou mais ocorrências de atraso, sem justificativa = 0 Pontos;
Sanções	Ver item 22 do Termo de Referência

INDICADOR 2: USO DOS EPI's E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho, fornecimento e uso de uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências

Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através de notificação à empresa contratada.
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	A partir do início da prestação do serviço:
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem Ocorrências = 30 Pontos</li> <li>- 01 Ocorrência = 25 Pontos</li> <li>- 02 Ocorrências = 20 Pontos</li> <li>- 03 Ocorrências = 15 Pontos</li>   <li>- 04 Ocorrências = 10 Pontos</li> <li>- 05 ou mais Ocorrências = 05 pontos</li> </ul>
Sanções	Ver item 22 do Termo de Referência

<b>INDICADOR 3: TEMPO DE RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através de notificação à empresa contratada.
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem atrasos: 20 pontos</li> <li>- 01 resposta com atraso = 18 pontos</li> <li>- 02 respostas com atraso = 16 pontos</li> <li>- 03 respostas com atraso = 10 pontos</li> <li>- 04 respostas com atraso = 05 ponto</li> <li>- 05 ou mais com atraso = 00 ponto</li> </ul>
Sanções	Ver item 22 do Termo de Referência
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante conforme prazo estabelecido na notificação ou conforme estabelecido em edital, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

<b>INDICADOR 4: OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS</b>
--

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas
Meta a cumprir	Cumprir obrigações contratuais
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através de notificação à empresa contratada.
Periodicidade	Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem atrasos: 20 pontos</li> <li>- 01 resposta com atraso = 15 pontos</li> <li>- 02 respostas com atraso = 10 pontos</li> <li>- 03 respostas com atraso = 05 pontos</li> <li>- 04 ou mais com atraso = 00 pontos</li> </ul>
Sanções	Ver item 22 do Termo de Referência
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas nos indicadores 1, 2 e 3, assim como, treinamento, funcionários em nível de escolaridade adequados, substituição de funcionários faltosos por funcionário e por dia, dentre outras obrigações contratuais.

### 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: 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 de serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 ponto	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto	0,90

3.2. Valor devido na fatura mensal = (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)

3.3. A avaliação abaixo de 50 pontos por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme estabelecido no termo de referência da contratação, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.

#### 4. CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1) Atraso no Pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	30 Pontos	
	Ocorrência devidamente justificada	20 Pontos	
	Uma ou mais ocorrências	00 Pontos	
2) Uso dos EPI's e Uniformes	Sem ocorrências	30 pontos	
	01 ocorrência	25 pontos	
	02 ocorrências	20 pontos	
	03 ocorrências	15 pontos	
	04 ocorrências	10 ponto	
	05 ou mais ocorrências	05 ponto	
3) Tempo de Resposta às Solicitações da Contratante	Sem atrasos:	20 pontos	
	02 ocorrências	16 pontos	
	03 ocorrências	10 pontos	
	04 ocorrências	05 ponto	
	05 ou mais ocorrências	00 ponto	
4) Outras obrigações contratuais diversas	Sem ocorrências	20 pontos	
	01 ocorrência	15 pontos	
	02 ocorrências	10 pontos	
	03 ocorrências	05 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 ponto	
Pontuação Total do Serviço:			
Competência da Avaliação:	____ / ____		
<b>FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO</b>			
<b>FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO</b>			