http://www.susep.gov.br/logo_susep.png



**SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS**

ANEXO IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FICHA DE INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO SUPERVISIONADO** | | |
| UNIDADE: **SUSEP** | Data da Inspeção: | MÊS/ANO DE REFERÊNCIA: |
| PROCESSO: | | CONTRATO: |
| EMPRESA: | | CNPJ: |
| FISCAL DO CONTRATO: | | MATRÍCULA SIAPE: |

PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS – TABELAS 1 E 2 MÊS DE REFERÊNCIA: XXXXXXXX/XXXX

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Avaliações e Serviços (Tabela 1 e 2)  (A) | Qtde de avaliações e serviços adequados a serem realizados (SOMA DOS ITENS DAS TABELAS 1 E 2) (B) | Qtde de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados (C) | Porcentagem do Serviço Realizado  (D) |
| Serviços de Teleatendimento Supervisionado | 26 | 26 | **100%** |
| 1. Todos os Serviços, Tarefas e Obrigações a serem executados pela CONTRATADA mensalmente e de forma adequada à expectativa da Administração, assim como a avaliação dos colaboradores, uniformes, materiais e equipamentos. 2. A quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados seguirá o somatório dos itens discriminados nas Tabelas 1 e 2 do ANEXO do Termo de Referência e deverá ser preenchida por servidor formalmente designado pela Administração para a fiscalização do contrato. 3. Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados e devidamente adequados à expectativa da Administração, especificados nas Tabelas 1 e 2 (somatório). 4. Porcentagem do serviço será mensurada mediante o cálculo **(C/B)\*100**, ou seja, a quantidade de avaliações e serviços efetivamente realizados sobre a quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados (soma da Tabela 1 e 2), vezes 100 (cem). Este cálculo informará o percentual do serviço que foi realizado, ensejando o respectivo ajuste no pagamento.   **Obs1.** Havendo casas decimais na porcentagem do serviço realizado (D), arredondar para o percentual inteiro abaixo, exemplo: 89,47%=89%  **Obs2.** O levantamento dos serviços realizados e avaliações dentro dos padrões e devidamente adequado à expectativa da Administração será executado pelo Fiscal do Contrato designado pela Administração.  **Obs3.** Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatória nos postos de serviço contratados. | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | |
| **01 - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS A REALIZAR** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Cumprimento dos critérios e serviços relacionados nas Tabelas 1  e 2 do anexo V. |
| Meta a cumprir | 100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração. |
| Instrumento de Medição | Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo constante no anexo V. |
| Forma de Acompanhamento | Inspeção mensal, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações das Tabelas 1 e 2 do anexo V do presente Termo de Referência, conforme perspectiva de adequação da Administração. |
| Periodicidade | Mensal. |
| Mecanismo de Cálculo | % de serviços adequados executados dentro do mês de referência (total de serviços adequados executados dentro do mês de referência/total de serviços estabelecidos por período) \*  100 |
| Início da Vigência | Data do início da execução dos serviços. |
| Faixas de Ajuste no Pagamento | 1. 85% a 100% dos serviços = recebimento de 100% da fatura. 2. 75% a 84% dos serviços = recebimento de 95% da fatura. 3. 65% a 74% dos serviços = recebimento de 85% da fatura. 4. 59% a 64% dos serviços = recebimento de 80% da fatura |
| Sanções | Abaixo de 64%¨dos serviços – multa de 5% sobre o valor total da fatura alusiva aos serviços onde constatou-se o não cumprimento dos quesitos insertos nas Tabelas 1 e 2. |

**TABELA 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES / UNIFORMES / MATERIAIS / EQUIPAMENTOS** | **ADEQUADO** | **INADEQUADO** |
| **1** | Assiduidade; | **x** |  |
| **2** | Pontualidade; | **x** |  |
| **3** | Relacionamento com os servidores; | **x** |  |
| **4** | Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço; | **x** |  |
| **5** | Qualidade, limpeza e adequação do uniforme utilizado; | **x** |  |
| **6** | Fornecimento de uniformes para seus empregados nas especificações, quantidades e periodicidades indicadas no Termo de Referência e em sua proposta comercial; | **x** |  |
| **7** | Qualidade do serviço prestado relacionado à execução dos serviços de Escriturários indicados no Termo de Referência; | **X** |  |

**TABELA 2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO** | **ADEQUADO** | **INADEQUADO** |
| **8** | Cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Contrato ou determinado pela fiscalização; | **X** |  |
| **9** | Fornecimento de materiais e /ou equipamentos conforme proposta comercial da empresa contratada; | **X** |  |
| **10** | Cumprimento das determinações formais ou instruções complementares do Fiscal do contrato; | **X** |  |
| **11** | Substituição de empregado que se conduza de modo inconveniente; | **X** |  |
| **12** | Reposição de funcionários faltosos; | **X** |  |
| **13** | Pagamento dos salários nos prazos pactuados com seus funcionários e/ou nas datas previstas legalmente ou em convenção coletiva de trabalho; | **X** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **14** | Recolhimento mensal do INSS de seus funcionários nas datas conforme exigências trabalhistas; | **X** |  |
| **15** | Recolhimento das contribuições relativas ao FGTS exigíveis até o momento da apresentação da fatura; | **X** |  |
| **16** | Pagamento de vale-transporte a seus funcionários nas datas legalmente previstas ou em convenção coletiva de trabalho; | **X** |  |
| **17** | Pagamento de auxílio-alimentação a seus funcionários nas datas legalmente previstas ou em convenção coletiva de trabalho; | **X** |  |
| **18** | Apresentação dentro do prazo de notas fiscais/relatórios de entrega dos materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços de Escriturários; | **X** |  |
| **19** | Comunicação por parte dos colaboradores à Administração, bem como ao responsável pela unidade, de qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as regularizações necessárias; | **x** |  |
| **20** | Cumprimento das demais obrigações deste Termo de Referência não previstos nesta tabela; | **x** |  |
| **21** | Não permitir situação passível de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais; | **x** |  |
| **22** | Não manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados; | **x** |  |
| **23** | Não se recusar a executar serviço, sem motivo justificado; | **x** |  |
| **24** | Não retirar da CONTRATANTE, quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em Contrato, sem autorização prévia do responsável; | **x** |  |
| **25** | Entregar com presteza e integralidade a documentação exigida no contrato ou solicitada pela fiscalização; | **x** |  |
| **26** | Informar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pela fiscalização; | **x** |  |