

# **ANEXO 01**

## **IMR**

### **Instrumento de Medição de Resultados**

## **1. 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 Termo de Referência para Contratação de empresa para execução dos serviços reforma do Departamento de Planejamento Urbano, bem como do seu respectivo edital e seus anexos.

## **2. DOS INDICADORES, METAS E DOS MECANISMOS DE CALCULO**

- 2.1.** Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de 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.
- 2.3.** Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.4.** 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.
- 2.5.** As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

<b>INDICADOR 01 – USO DE EPI’S E UNIFORMES</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho e fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal de resultado

Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrência = 8 pontos 02 ocorrências = 6 pontos 03 ocorrências = 4 pontos 04 ocorrências = 2 pontos 05 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2

INDICADOR 02 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrência = 8 pontos 02 ocorrências = 6 pontos 03 ocorrências = 4 pontos

	04 ocorrências = 2 pontos 05 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante, o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo

INDICADOR 03 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
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 pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT

INDICADOR 04 – FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM 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 de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de vigência	A partir do 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 05 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior, melhor
Instrumento de medição	Check list dos serviços executados, dentro das especificações das Normas Técnicas
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Execução de Reforma no DPU
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

**PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE REFORMA DO DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO URBANO**

Departamento:

Nº do Contrato:

Gestor / Responsável:

Contratada:

Mês de referência:

Legenda do grau de satisfação:

**O**= Ótimo (01 ponto), **B**= Bom (01 ponto), **R**= Regular (0 ponto), **I**=Insatisfatório (0 ponto), **N**= Não se aplica / Não sei responder

<b>Quesito</b>	<b>Serviços / procedimentos/ Especificações</b>	<b>Grau de satisfação</b>
A1- Demolição	Limpeza e retirada de material acumulado(areia, brita,etc)	
A2- Paredes em Drywall	Execução da estrutura e placas de forma alinhada, com bom acabamento.	
A3- Esquadrias	Instalação de portas e batentes alinhados e com bom acabamento.	
A4- Funcionários e execução do Serviço	Uniformes/Crachá EPI's (Luvas, etc) Equipamentos utilizados Qualidade dos Materiais disponibilizados pela empresa	

Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou para esclarecer sua avaliação.

METODOLOGIA DE CALCULO				
A- Somatório do Grau de Satisfação por quesito (O+B)	O	B	R	I
B- Total de avaliação por quesito (excluindo-se os N- não se aplica / Não sei responder)				
C- Pontuação por quesito = (A/B) * 25				
D- Pontuação Total = (A1+A2+A3+A4) / 4				
<p>Observações: - O formulário de avaliação dos serviços será disponibilizado aos colaboradores do Departamento de Planejamento Urbano para preenchimento (público usuário) a partir do vigésimo dia de cada mês, permanecendo disponível até o final do primeiro dia útil do mês subsequente.</p> <p>- Caso seja verificado pela Equipe de Fiscalização do Contrato, que as avaliações não condizem com a qualidade do serviço realmente prestado, as avaliações poderão ser desconsideradas, mediante relatório da Equipe de Fiscalização.</p> <p>- Não havendo avaliações para o quesito, será considerada a pontuação máxima.</p>				
<p><b>CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADOS NO INDICADOR 05:</b></p> <p><b>ÓTIMO</b> - Refere-se à conformidade total dos critérios, como listado a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpeza efetuada de forma satisfatória e na frequência contratada;</li> <li>• Inexistência de sujeidade após a execução da limpeza;</li> <li>• Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas;</li> <li>• Funcionários devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;</li> <li>• Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente;</li> <li>• Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais.</li> </ul> <p><b>BOM</b> - Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (raramente);</li> <li>• Existência de sujeidade após a execução da limpeza (raramente);</li> <li>• Ocorrência isolada de lixo acumulado nas dependências(raramente);</li> <li>• Cumprimento parcial de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.</li> </ul>				



**REGULAR** - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como exemplos listados a seguir:

- Ocorrências de limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada;
- Ocorrências de vários pontos com material (lixo) sem acondicionamento adequado;
- Ocorrências de falta de coleta do lixo acondicionado;

**INSATISFATÓRIO** - Refere-se à desconformidade total dos critérios, como exemplos listados a seguir:

- Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (frequentemente);
- Existência de sujidade após a execução da limpeza (frequentemente);
- Não acondicionamento do lixo após a execução dos serviços;
- Lixo espalhado nas dependências;
- Funcionário com uniforme e EPIs incompletos;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Descumprimento de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

### **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 = 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:

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de Ajuste de nível de serviço</b>
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 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,96
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar 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 ensejarão a rescisão do contrato.

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

Indicador	Critério (faixas de pontuação)	Pontos	Avaliação
1- Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2- Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 resposta com atraso ou mais	0	
3- Atraso no pagamento de funcionários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ocorrência ou mais	0	
4- Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ocorrência ou mais	0	
5- Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultado da pesquisa	0-25	
<b>PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO</b>			