

ANEXO SEI Nº 0018337536/2023 - SAP.ARC.AUN

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO (IMR)**

**1) DEFINIÇÃO**

1.1 - Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços e medição de resultados, contendo indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas;

1.2 - A fiscalização técnica avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento (glosa) no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

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

1.3 - A utilização do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

1.4 - Durante a execução do objeto, o fiscal técnico designado deverá 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;

a) Considerando o número de equipamentos públicos compreendidos na presente contratação o fiscal técnico para subsidiar o cumprimento do disposto acima, poderá se utilizar de informações obtidas junto à fiscalização setorial (subfiscais).

1.5 - A Comissão de Acompanhamento e Fiscalização deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto (medição mensal) ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada. A avaliação deverá ser assinada pelo preposto da CONTRATADA afim de tomar ciência do procedimento e da medição mensal;

a) A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador; e

b) 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, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório e termo de contrato.

1.6 - 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, sendo vedado atribuir à CONTRATADA a avaliação, podendo se utilizar de informações/dados /indicadores fornecidos pela fiscalização setorial (subfiscais);

1.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o Fiscal 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 da CONTRATADA serão avaliados por meio dos indicadores abaixo;

2.2 - Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

a) Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

b) 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.

<b>INDICADOR 1 - Resultados alcançados, com verificação de prazos de execução, qualidade demandada e adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida (ART. 47, INC. I E IV, IN 05/17)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Perseguir o cumprimento integral dos serviços da presente contratação e os resultados esperados, mensurando através do prazo de execução, produtividade, frequência contratada e qualidade dos serviços realizados.
Meta a cumprir	100% dos serviços contratados realizados de forma adequada conforme disposto no Termo de Referência e seus anexos.
Instrumento de medição	Constatação <i>in loco</i> , diariamente.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências diárias, tais como: desconformidade dos serviços prestados ou dos resultados pretendidos, descumprimento do cronograma de atividades sem motivo ou sem comunicação, execução dos serviços de forma inadequada, presença de sujeira em locais, móveis, equipamentos etc., utilização inadequada dos materiais de consumo e recursos naturais etc., registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2.

<b>INDICADOR 2 - Recursos humanos empregados em função da quantidade e formação profissional exigida (ART. 47, INC. II, IN 05/17)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar se a quantidade de empregados apresentada na proposta está devidamente alocada, verificar a qualificação e a capacidade para realização dos serviços conforme contratação.
Meta a cumprir	100% da quantidade de empregados alocados conforme apresentado na proposta, com formação e qualificação adequada para realização dos serviços.
Instrumento de medição	Constatação <i>in loco</i> , verificação da quantidade de empregados da Contratada e se tem habilidade para realizar os serviços.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências diárias, tais como: insuficiência/falta de empregados nas unidades, prazo para eventual substituição de empregado ausente, empregados sem qualificação/capacidade para executar os serviços etc., quantificando-se as 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 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2.

<b>INDICADOR 3 - Fornecimento e Uso dos uniformes</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir que os Uniformes possuam qualidade e sejam fornecidos em quantidade suficiente, conforme Termo de Referência e proposta da Contratada, e que os colaboradores façam uso durante a execução dos serviços.
Meta a cumprir	Caso haja necessidade de substituição que seja dentro do prazo estabelecido. Fornecimento e uso regular de uniformes nas quantidades propostas no Termo de Referência, e respeitando as normas vigentes, visando não gerar nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato através de livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia), tais como: Uso de equipamento antigo ou inadequado ao serviço ou desregulado ou sem a devida manutenção; quebra sem substituição tempestiva; quantitativo insuficiente; não fornecimento e/ou não uso dos uniformes e EPI's; EPI's com CA fora do prazo de validade ou sem a devida Certificação de Aprovação, conforme o caso etc.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2.

<b>INDICADOR 4 - Tempo de resposta frente às solicitações do CONTRATANTE</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir que a Contratada cumpra com os prazos dispostos nos instrumentos contratuais, mensurando a agilidade no atendimento às solicitações efetuadas pelo CONTRATANTE.
Meta a cumprir	100% das obrigações previstas cumpridas, conforme prazos dispostos no Termo de Referência e seus anexos.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal 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 a meta tais como: não apresentação dos documentos descritos no Termo de Contrato, Termo de Referência e seus anexos ou solicitados pelo Contratante, substituição de empregados etc.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Ponto 5 ou mais com atraso = 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 pelo CONTRANTE o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 5 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Certificar-se de que não há atrasos de pagamento de salários e outros benefícios aos empregados da Contratada alocados nas unidades do CONTRATANTE.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato através da análise documental.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, parágrafo único, <b>Decreto-Lei nº. 5.452/43 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT)</b> , 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 = 20 pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

INDICADOR 6 - Qualidade dos serviços prestados (ART. 47, IN 05/17)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Quanto maior, melhor.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico.
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 20 Pontos conforme resultados da pesquisa.
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário - Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados

INDICADOR 7 - Satisfação do público usuário (ART. 47, INC. VI, IN 05/17)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a satisfação dos usuários dos serviços realizados nas unidades.
Meta a cumprir	Não possuir quantidade relevante de reclamações com relação aos serviços executados.
Instrumento de medição	Constatação <i>in loco</i> , consultando-se servidores, direção da unidade e demais usuários.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato, <i>in loco</i> .
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de reclamações com relação aos serviços realizados, quantificando-se as ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

INDICADOR 8 - Outras obrigações contratuais decorrentes do contrato (art. 47, inc. v, in 05/17)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas.
Meta a cumprir	Cumprir obrigações contratuais.
Instrumento de medição	Constatação formação de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Mensal.
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 atrasos: 10 pontos 01 resposta com atraso = 8 pontos 02 respostas com atraso = 6 pontos 03 respostas com atraso = 4 pontos 04 ou mais com atraso = 2 pontos 5 ou mais atrasos = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas nos indicadores supra arrolados, assim como, treinamento, funcionários em nível de escolaridade adequados, dentre outras obrigações contratuais.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPCIONISTA - Referente ao Indicador 6							
Secretaria:							
Unidade:							
Endereço:							
Gestor/Responsável:							
Contratada:							
Mês de referência:							
<b>Legenda do Grau de Satisfação:</b>							
O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se Aplica/Não sei responder							
Nº	Descrição	Serviços	Grau de Satisfação				
			O	B	R	I	N
<b>1</b>	<b>Rotina por intervenção (a pedido do CONTRATANTE)</b>						
1.1		Prontidão e proatividade na prestação dos serviços					
1.2		Realização de tarefas programadas/solicitadas					
1.3		Conservação/zelo pelos equipamentos, materiais de consumo e recursos naturais					
1.4		Tratamento ao público com zelo e urbanidade					
<b>2</b>	<b>Funcionários e execução dos serviços</b>						
2.1		Uniformes e crachás					
2.2		Agilidade					
2.3		Resolutividade					
<b>3</b>	<b>Preposto</b>						
3.1		Atendimento as solicitações					
<b>4</b>	<b>Serviços de apoio direto ao público</b>						
4.1		Atendimento, comunicação e direcionamento aos munícipes					
4.2		Atendimento ao telefone					
4.3		Execução de agendamentos com simpatia, presteza					
<b>5</b>	<b>Equipe</b>						
5.1		Manter espírito de cooperação e harmonia com os demais colegas					
5.2		Ficar a disposição para dúvidas que venham a surgir					
5.3		Manter postura adequada tratando de assuntos inerentes a função					
<b>6</b>	<b>Sigilo sobre dados dos usuários</b>						
<b>7</b>	<b>Cuidado e atenção com os documentos, anotações e agendamentos.</b>						
<b>8</b>	<b>Atendimento as normas internas de segurança.</b>						
<b>Deixe aqui seu comentário ou observação</b>							
A - Número que quesitos pontuados			O	B	R	I	N
B - Total de quesitos avaliados							
* Excluindo-se os N - Não se aplica/Não sei responder							
C - Índice de Avaliação, por quesito							
* Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. (A/B)].							
D - Pontuação Total							
*Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 20. [(O+B)x20]							

### 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.

- 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" + Pontos
----------------------------	---

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 da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
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	0,93
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto	0,90

**Valor devido por ordem de serviço = [(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 instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.

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

Indicador	Critério (faixas de pontuação)	Pontos	Avaliação
<b>1 - Resultados alcançados, com verificação de prazos de execução, qualidade demandada e adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida</b>	<b>Sem ocorrências</b>	<b>10</b>	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
<b>2 - Recursos humanos empregados em função da quantidade e formação profissional exigida</b>	<b>Sem ocorrência</b>	<b>10</b>	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
<b>3 - Fornecimento e Uso dos uniformes</b>	<b>Sem ocorrências</b>	<b>10</b>	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
<b>4 - Tempo de resposta frente ao disposto na contratação</b>	<b>Sem atrasos</b>	<b>10</b>	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
<b>5 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios</b>	<b>Sem ocorrências</b>	<b>20</b>	
	Uma ou mais ocorrências	0	
<b>6 - Qualidade dos serviços prestados</b>	<b>Conforme resultados da pesquisa</b>	<b>0-20</b>	
<b>7 - Satisfação do público usuário</b>	<b>Sem ocorrências</b>	<b>10</b>	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
<b>8 - Outras obrigações contratuais decorrentes do contrato</b>	<b>Sem atrasos</b>	<b>10</b>	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
<b>Pontuação total dos Serviços</b>			

Pontuação Total do Serviço: \_\_\_\_\_

Competência da Avaliação: \_\_\_\_/\_\_\_\_.



Documento assinado eletronicamente por **Evelin Fernanda Vargas, Coordenador(a)**, em 12/09/2023, às 14:30, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Emanoele Besen da Luz, Coordenador(a)**, em 12/09/2023, às 16:04, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Gabriel Ribeiro Martins, Servidor(a) Público(a)**, em 12/09/2023, às 17:36, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Claudia Regina Moser Barboza, Coordenador(a)**, em 12/09/2023, às 20:29, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Dieneff do Nascimento Laurindo, Coordenador(a)**, em 13/09/2023, às 08:39, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0018337536** e o código CRC **F3031F77**.

Av. Herman August Lepper, 10 - Bairro Centro - CEP 89221-005 - Joinville - SC -  
[www.joinville.sc.gov.br](http://www.joinville.sc.gov.br)

21.0.229919-2

0018337536v3