

ANEXO I – AO CONTRATO Nº 044/2021 – MP/PA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. Fica estabelecido entre as partes o Instrumento de Medição de Resultados (IMR), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.
- 1.2. 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.
- 1.3. As situações abrangidas pelo Instrumento de Medição de Resultados (IMR) se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 1.4. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos e/ou a metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

DOS PROCEDIMENTOS

- 2.1. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto ou encarregado da CONTRATADA.
- 2.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará preposto ou encarregado da CONTRATADA para que este solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.
- 2.3. Constatando irregularidade passível de notificação, o Fiscal do Contrato fará as anotações no livro de registros, relatando a ocorrência, o dia e a hora do acontecido que será imediatamente apresentada ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio livro de registro.
- 2.4. Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.
- 2.5. A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do IMR.
- 2.6. O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.
- 2.7. Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas as tabelas de indicadores de imperfeições produzidas no período, e as encaminhará para pagamento.

DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO.

- 3.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta as solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.
- 3.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
 - 3.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada a essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
 - 3.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente as situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

3.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	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)
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 4.2
Observações	

INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas às solicitações.
Meta a cumprir	Nenhum atraso no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante, com aferição mensal do resultado.
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 de 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 Pontos 5 respostas com atraso = 0 pontos
Sanções	Ver item 4.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 3 – 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	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.

Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459 § 1o da CLT ou data base fornecida por Convenção Coletiva de Trabalho.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 4.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1o da CLT ou data base fornecida por Convenção Coletiva de Trabalho.

INDICADOR 4 – 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	Pessoal. 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 da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 4.2
Observações	

INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências através de planilha de avaliação da qualidade dos serviços.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados de satisfação
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste de pagamento	De 0 a 25 pontos conforme resultado da planilha de avaliação
Sanções	Ver item 4.2
Observações	

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA		
Órgão/Unidade:		
Nº Contrato:		
Gestor/Responsável:		
Contratada:		Mês de referência:
Legenda do grau de satisfação O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não de aplica		
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
Banheiros	Limpeza do chão, vasos, pias e torneiras.	

	Parede e teto Recolhimento do lixo Abastecimento de papel, sabonete e outros.	
Corredores	Limpeza do chão Limpeza das paredes Limpeza do teto e luminárias	
Gabinetes/Salas	Recolhimento do lixo Limpeza do piso Limpeza dos móveis Limpeza do teto e luminárias Limpeza das persianas Limpeza das paredes e janelas	
Copas	Recolhimento do lixo Limpeza do piso Limpeza do teto e luminárias Limpeza das paredes	
Funcionários e execução dos serviços	Uniformes/crachá EPI'S (luvas, etc) Equipamentos utilizados Qualidade dos materiais disponibilizados pela empresa.	
Comentários:		

A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados (Excluindo-se os N – Não se aplica)				
C - Índice de Avaliação, por quesito (*)	O	B	R	I
(*) 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 25. $[(O+B) \times 25]$				

4. DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

4.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

4.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultara em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente a 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".

4.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentada 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
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

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

4.3.A avaliação Abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

5. Check list para a 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	Sem atrasos	10	
	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	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios.	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da planilha de avaliação	0 - 25	
Pontuação Total do Serviço			

Belém-Pa, de de 2021

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ
Contratante

**SERVICELINE COMÉRCIO E SERVIÇOS
ESPECIALIZADOS LTDA-ME**
Contratada

Testemunhas:

1.
RG:

2.
RG: