**ANEXO X**

**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR ANEXO V-B DA IN SEGES/MP N.5/2017**

1. **DA DEFINIÇÃO**
   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.
   2. Este anexo é parte indissociável do Contrato \*\*\* firmado a partir do Edital 35/2018 e de seus demais anexos.
   3. A contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos neste contrato.
   4. O não cumprimento reiterado deste acordo poderá ensejar, além das penalidades previstas no edital e contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.
   5. Da adequação do pagamento:
      1. A aferição dos serviços será realizada sempre até o 1º (primeiro) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob a responsabilidade do fiscal do contrato.
      2. Verificado o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas neste acordo, o fiscal determinará a adequação do pagamento à contratada, aplicando os acréscimos previstos nas tabelas.
      3. Não será necessária a abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.
      4. Além da adequação dos acréscimos previstos neste acordo, poderão ser aplicadas, independentemente das demais penalidades previstas no edital e contrato: multa, impedimento de licitar e contratar entre outros, garantidos a ampla defesa e contraditório.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio dos indicadores de qualidade apresentados nas tabelas abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR Nº 01 – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS** | |
| **PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir o efetivo cumprimento dos serviços conforme descrito no Termo de Referência, e em todas as cláusulas contratuais. |
| **Meta a cumprir** | 100% diariamente. |
| **Instrumento de medição** | Conferência local e documental. |
| **Forma de acompanhamento** | Visual, pelo gestor e fiscais de contratos e através do sistema de gestão. |
| **Periodicidade** | Diária. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Serão verificadas as ocorrências e descontado conforme tabela. |
| **Início de Vigência** | A partir do início da prestação do serviço. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências: 0 pontos   1. ocorrência: 1 ponto 2. ocorrências: 2 pontos 3. ocorrências: 3 pontos 4. ocorrências: 4 pontos 5. ou mais ocorrências: 5 pontos |
| **Sanções** | Até 2 pontos: sem aplicação de sanções.  De 3 a 4 pontos: desconto de 5% sobre o valor mensal da nota fiscal.  5 pontos: desconto de 10% sobre o valor mensal da nota fiscal. |
| **Observações** | Nos três primeiros meses sua validade será meramente para fins  de orientação e adaptação. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR Nº 02 – DOS COLABORADORES** | |
| **QUANTITATIVO DE COLABORADORES, USO DE UNIFORME, ASSEIO PESSOAL E EPIs** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir o efetivo cumprimento das atividades realizadas no local determinado para a execução dos serviços, vedada a ausência ou redução de colaboradores, devendo a empresa providenciar a substituição em caso de faltas. Garantir que os colaboradores apresentem-se uniformizados e asseados, prestando os serviços com cortesia e gentileza, a utilização de EPIs; Garantir que os funcionários possuem capacitação e condições de operacionalizar suas atividades e outras obrigações descritas no edital ligadas à mão de obra. |
| **Meta a cumprir** | 100% diariamente de quantitativo adequado de colaboradores, utilização de uniforme, asseados e atendimento cortês. |
| **Instrumento de medição** | Controle de ponto e conferência local. |
| **Forma de acompanhamento** | Visual, pelo fiscal de contrato e através do controle de ponto. |
| **Periodicidade** | Diária. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Será verificada frequência dos colaboradores, utilização de uniforme, asseio pessoal e cortesia no atendimento, utilização de EPIs, quantitativo egresso do sistema prisional, capacitações, capacidade de execução das atividades. Serão descontados conforme tabela. |
| **Início de Vigência** | Conforme contrato. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências: 0 pontos 1 ocorrência: 1 ponto   1. ocorrências: 2 pontos 2. ocorrências: 3 pontos 3. ocorrências: 4 pontos 4. ou mais ocorrências: 5 pontos |
| **Sanções** | Até 2 pontos: sem aplicação de sanções.  De 3 a 4 pontos: desconto de 5% sobre o valor mensal da nota fiscal.  5 pontos: desconto de 10% sobre o valor mensal da nota fiscal. |
| **Observações** | Nos três primeiros meses sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR Nº 03 – DO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS** | |
| **ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento decorrentes das obrigações trabalhistas. |
| **Meta a cumprir** | Nenhuma ocorrência no mês. |
| **Instrumento de medição** | Constatação formal de ocorrências |
| **Forma de acompanhamento** | Pessoal. Pelo fiscal do contrato. |
| **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: 0 pontos 1 ocorrência: 1 ponto   1. ocorrências: 2 pontos 2. ocorrências: 3 pontos 3. ocorrências: 4 pontos 4. ou mais ocorrências: 5 pontos |
| **Sanções** | Até 1 ponto: sem aplicação de sanções.  De 2 a 3 pontos: desconto de 5% sobre o valor mensal da nota fiscal.  De 4 a 5 pontos: desconto de 10% sobre o valor mensal da nota fiscal. |
| **Observações** | Atendendo ao disposto do art. 459 §1º da CLT. |
| **INDICADOR Nº 04 – DOS EQUIPAMENTOS E INSUMOS** | |
| **DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E INSUMOS, IDENTIFICAÇÃO, ORDEM E GUARDA, OPERALIZAÇÃO,** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir o efetivo cumprimento da disponibilização de equipamentos, insumos e materiais. |
| **Meta a cumprir** | 100% diariamente cumprir os horários de funcionamento estabelecidos, dispor de todo o material e equipamentos previstos. |
| **Instrumento de medição** | Conferência local. |
| **Forma de acompanhamento** | Visual |
| **Periodicidade** | Diária. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Relação do quantitativo dos materiais e equipamentos e descontado proporcionalmente conforme tabela. |
| **Início de Vigência** | Conforme contrato. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências: 0 pontos |
| 1 ocorrência: 1 ponto |
| 2 ocorrências: 2 pontos |
| 3 ocorrências: 3 pontos |
| 4 ocorrências: 4 pontos |
| 5 ou mais ocorrências: 5 pontos |
| **Sanções** | Até 2 pontos: sem aplicação de sanções. |
|  | | De 3 a 4 pontos: desconto de 5% sobre o valor mensal da nota  fiscal. | |
| 5 pontos: desconto de 10% sobre o valor mensal da nota fiscal. | |
| **Observações** | | Nos três primeiros meses sua validade será meramente para fins  de orientação e adaptação. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR Nº 05 – DA SUSTENTABILIDADE** | |
| **RACIONALIZAÇÃO E ECONOMIA DE INSUMOS, CAPACITAÇÕES AMBIENTAIS, DESTINAÇÃO DE RESÍDUOS** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir o efetivo cumprimento das atividades observando os critérios de sustentabilidade;  Adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição; Garantir a adequada destinação dos  resíduos; Utilizar água de reuso; Disponibilizar manuais de elementos poluidores. |
| **Meta a cumprir** | 100% diariamente cumprir os horários de funcionamento estabelecidos, dispor de todo o material e equipamentos previstos. |
| **Instrumento de medição** | Conferência local. |
| **Forma de acompanhamento** | Visual |
| **Periodicidade** | Diária. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Verificação pelo fiscal, será descontado conforme tabela. |
| **Início de Vigência** | Conforme contrato. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências: 0 pontos |
| 1 ocorrência: 1 ponto |
| 2 ocorrências: 2 pontos |
| 3 ocorrências: 3 pontos |
| 4 ocorrências: 4 pontos |
| 5 ou mais ocorrências: 5 pontos |
| **Sanções** | Até 2 pontos: sem aplicação de sanções. |
| De 3 a 4 pontos: desconto de 5% sobre o valor mensal da nota fiscal. |
| 5 pontos: desconto de 10% sobre o valor mensal da nota fiscal. |
| **Observações** | Nos três primeiros meses sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR Nº 06 – DO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE** | |
| **TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Mensurar o tempo de resposta às solicitações da contratante. |
| **Meta a cumprir** | Até dia útil posterior à solicitação. |
| **Instrumento de medição** | Constatação formal de ocorrências. |
| **Forma de acompanhamento** | Pessoal. Pelo fiscal do contrato. |
| **Periodicidade** | Por evento/solicitação à contratante. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta. |
| **Início de Vigência** | A partir do início da prestação do serviço. |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Sem ocorrências: 0 pontos |
| 1 ocorrência: 1 ponto |
| 2 ocorrências: 2 pontos |
| 3 ocorrências: 3 pontos |
| 4 ocorrências: 4 pontos |
| 5 ou mais ocorrências: 5 pontos |
| **Sanções** | Até 2 pontos: sem aplicação de sanções. |
| De 3 a 4 pontos: desconto de 5% sobre o valor mensal da nota fiscal. |
| 5 pontos: desconto de 10% sobre o valor mensal da nota fiscal. |
| **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. |