

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Quadro 1 – Indicador de Desempenho e Qualidade

Item	Descrição
Finalidade	Medir o desempenho e qualidade na execução dos serviços
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à Contratante, conforme estabelecido no Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Relatório Mensal de Avaliação como meio de controle, considerando a Tabela I – Fatores de Avaliação, conforme modelo deste anexo.
Forma de acompanhamento	A fiscalização da Contratante acompanhará diariamente e mensalmente, respectivamente, a qualidade dos serviços prestados, registrando as ocorrências em relatório próprio, lançando o resultado nas planilhas de controle, considerando a Tabela I – Fatores de Avaliação e Tabela II – Ajuste no Pagamento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação e valoração do número de ocorrências no mês, o que refletirá no percentual (%) do valor a receber.
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 1: 0 a 5 ocorrências – 100% da meta – recebimento de 100% da fatura  Faixa 2: 6 a 10 ocorrências – 80% da meta – recebimento de 80% da fatura  Faixa 3: 11 a 15 ocorrências – 60% da meta – recebimento de 60 da fatura  Faixa 4: 16 ou mais ocorrências – 40% da meta – recebimento de 40% da fatura
Sanções	→80% da meta = advertência →60% da meta = advertência + multa →40% da meta = multa + rescisão contratual

**RELATÓRIO TÉCNICO CIRCUNSTACIADO****TABELA I – FATORES DE AVALIAÇÃO**

<b>Empresa:</b>		
<b>Mês de Referência:</b>		
<b>Item</b>	<b>Fatores de Avaliação</b>	<b>Nº Ocorrências no mês</b>
1	Assiduidade do empregado	
2	Pontualidade do empregado	
3	Cordialidade no trato com os colegas de trabalho, servidores e/ou usuário, bem como postura profissional no local de trabalho	
4	Providenciar a substituição tempestiva de quaisquer ausências nos postos de serviço ou no caso do empregado que tenha comportamento inconveniente	
5	Fornecer uniforme para os empregados colocados para a execução dos serviços contratados, dentro das especificações, quantidades e periodicidade estabelecidos no item 11 do Termo de Referência	
6	Manter os empregados uniformizados adequadamente	
7	Manter empregado qualificado para a execução dos serviços.	
8	Indicar e manter preposto para o acompanhamento dos serviços contratados	
9	Observar a periodicidade, a qualidade e o modo de execução dos serviços contratados conforme estabelecido no Item 7 do Termo de Referência	
10	Utilizar produtos de limpeza que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA.	
11	Deixar de recolher, acondicionar e/ou armazenar o lixo de forma inadequada.	
12	Entregar os materiais e/ou equipamentos utilizados na execução dos serviços na quantidade, qualidade e no prazo conforme estabelecido no item 9 do Termo de Referência	
13	Substituir tempestivamente todo material e/ou utensílio rejeitados pela fiscalização da Contratante	
14	Cumprir as obrigações previstas no item 13 do Termo de Referência	

**TABELA II – AJUSTE NO PAGAMENTO**

<b>Empresa:</b>			
<b>Mês de Referência:</b>			
<b>Valor Mensal do Contrato:</b>			
<b>Número de Ocorrências no mês:</b>			
Faixa do nº de ocorrências conforme IMR	Faixa identificada no mês	Percentual da Meta conforme IMR	Valor a Receber
0 a 5 ocorrências			
6 a 10 ocorrências			
11 a 15 ocorrências			
Acima de 16 ocorrências			
<b>VALOR FINAL A SER FATURADO PELA EMPRESA</b>			<b>R\$</b>