

ANEXO II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

VERIFICAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES DE LIMPEZA CUMULADO COM COPEIRAGEM, BEM COMO A QUALIDADE EXIGIDA E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

1. INTRODUÇÃO

O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de prestação de **SERVIÇOS CONTINUADOS DE LIMPEZA**, encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, sendo estes encaminhados ao Gestor do Contrato por meio de documento PAD.

2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviços.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços e cumprimento de suas obrigações será realizada por meio da análise do Indicador de Qualidade (IQ).

4. CRITÉRIOS

Nos “Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços” (Anexo II - B) devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Atendido”, “Parcialmente Atendido” e “Não Atendido”, respectivamente.

**4.1 CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM
TODOS OS ITENS AVALIADOS:**

Atendido	Parcialmente atendido	Não atendido
03 (três) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

4.2 CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

a) Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), o Gestor do Contrato deverá notificar a CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

b) Havendo reincidência, no mesmo item, por 03 (três) vezes consecutivas ou intermitentes, no período de 12 (doze) meses, será realizada abertura de processo administrativo, visando aplicação de sanções previstas em contrato, independente se a soma da pontuação for maior ou igual ao percentual de 80% (oitenta por cento) obtido no Indicador de Qualidade.

c) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação máxima.

d) Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo Gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser avaliado.

5. COMPOSIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE

Será formado baseado no percentual obtido na Avaliação de Qualidade do Serviço (Anexo II - A).

a) **Cálculo do Indicador de qualidade (IQ):** corresponde à pontuação obtida através da avaliação mensal dos serviços prestados, conforme os critérios constantes no Formulário de avaliação do Indicador de Qualidade. Será mensurado através do seguinte cálculo:

$$IQ = \frac{(I1+I2+I3+...+In)}{3n} \times 100$$

Onde:

IQ= Indicador de qualidade

I1= Pontuação do Item 1

I2= Pontuação do Item 2

I3= Pontuação do Item 3

.....

In= Pontuação do Item n

6. DESCONTOS REALIZADOS PELO DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES DO IMR

Descumpridas as condições especificadas, serão aplicados descontos das respectivas faturas mensais, baseados na pontuação obtida no Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço, conforme o seguinte quadro:

% obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade	Parâmetro para emissão do valor da Nota Fiscal	DESCONTOS APLICADOS
$\geq 80 \%$	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade com geração de atestado de capacidade técnica	Sem DESCONTO
$60\% \leq IQ \leq 80\%$	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	5% de desconto do valor da Nota fiscal
$60\% \leq IQ \leq 80\%$ e Reincidência ou Reincidência pontuação zero nos itens dos Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços	Pagamento de 90% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	10% de desconto do valor da Nota Fiscal
$IQ < 60\%$	Pagamento de 85% do quantitativo gerado pelo	15% de desconto do valor da Nota Fiscal

	Indicador de Qualidade	
--	------------------------	--

7. RESPONSABILIDADES

7.1 Fiscais do contrato (Chefes de Cartório)

- Responsável pela avaliação da CONTRATADA por meio do **Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo II-A)**, justificando os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um), e pelo encaminhamento da folha-ponto ao Gestor do Contrato.

7.2 Gestor do Contrato:

- Responsável pelo: recebimento dos Formulários de Avaliação de Qualidade de Serviço enviada pelos Chefes de Cartório; com base nessas avaliações, pelo preenchimento e respectiva juntada no PAD de fiscalização do **Formulário de Formação de Valor para Emissão de Nota fiscal (anexo II-B)** e do **Formulário de Conferência da Documentação Trabalhista/Previdenciária (anexo II-C)**; e pelo encaminhamento da Nota Fiscal para a Seção de Acompanhamento de Contratação Continuada para pagamento;

8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

8.1 Caberá à fiscalização, Chefes de Cartório, do contrato com base no **Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços**, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA, avaliando os itens do Formulário (IMR), conforme o item 4, deste anexo.

8.2 A partir do primeiro dia útil de cada mês de apuração, os Chefes de Cartório, relativamente ao respectivo posto de trabalho, deverá encaminhar, **em até 05 (cinco) dias úteis após o fechamento das medições, o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços**, devidamente preenchido relativo ao período de execução, acompanhado das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um), juntamente com a folha ponto da funcionária, por meio de documento PAD;

8.3 Cabe ao Gestor do Contrato, mensalmente, e com base no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços encaminhado pelo Fiscal, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA;

8.4 De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deverá aplicar, na medição, o índice gerado por meio do FORMULÁRIO DE FORMAÇÃO DE VALOR PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL os descontos pertinentes (glosas), previstos neste procedimento.

8.5 Encaminhar o Formulário de Avaliação de Qualidade de Serviço e o Formulário de Formação de Valor para Emissão da Nota Fiscal a CONTRATADA para emissão da Nota Fiscal, no prazo de 05(cinco) dias úteis.

8.6 A Contratada deverá se manifestar quanto aos respectivos descontos no prazo de 5 dias, sendo avaliadas as considerações pelo Gestor da contratação (Seção de Administração Predial).

8.7 Caso o Gestor entenda que cabe razão à Contratada, informará à mesma para que emita a nota fiscal no valor integral, sem o desconto sugerido.

8.8 Caso o Gestor entenda por manter o desconto relativo ao não cumprimento das condições especificadas no Instrumento de Medição de Resultados, caberá à Contratada emitir a nota fiscal com o valor que lhe for informado, com a respectiva dedução.

8.9 Caberá ao Gestor do Contrato encaminhar mensalmente à CONTRATADA, no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

8.10 Após o encaminhamento de todos os documentos constantes no Item 12.3, do Projeto básico, será realizada conferência por meio do Formulário de Conferência das documentações trabalhistas/previdenciárias (anexo II-C).