**ANEXO VII - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO (IMR)**

MÓDULO 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador nº 01** | **Atendimento ao Público Alvo** | |
| Item | Descrição | |
| Finalidade | Atender satisfatoriamente as obrigações estabelecidas pela PROAD | |
| Metas a cumprir | 100% (cem por cento) de satisfação das unidades que se utilizam do serviço | |
| Forma de acompanhamento | Apuração feita pela Fiscalização | |
| Mecanismo de Cálculo | TAREFAS AVALIADAS | PONTUAÇÃO ESTABELECIDA |
| A cada solicitação não atendida | 5 |
| Monitoramento diário da prestação do serviço | 4 |
| Apoio diário a procedimentos de fiscalização | 3 |
| Apresentação semanal de relatórios | 3 |
| Não atender os requisitos básicos do contrato | 3 |
| Bloquear, suspender ou interromper os serviços contratuais | 3 |
| Permitir a presença do empregado sem uniforme | 2 |
| Atendimento do preposto insatisfatório | 2 |
| serviços executados de maneira relapsa ou descuidados | 2 |

MÓDULO 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador nº 02** | **Qualidade do Serviço Prestado** | |
| Item | Descrição | |
| Finalidade | Garantir a manutenção dos padrões de qualidade do serviço | |
| Metas a cumprir | Executar 100% do serviço de forma a atender as unidades que necessitam do serviço | |
| Forma de acompanhamento | Apuração feita pela fiscalização da PROAD | |
| Mecanismo de Cálculo | TAREFAS AVALIADAS | PONTUAÇÃO ESTABELECIDA |
| Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência | 5 |
| Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento | 5 |
| Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia | 5 |
| Não cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência | 5 |
| Não cumprir quaisquer dos itens do TR e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência | 4 |
| Deixar de responder aos questionamentos e chamados registrados pela Contratante no prazo de 3 dias úteis |  |
| Não providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações | 3 |

MÓDULO 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Início de Vigência** | **Imediatamente após o início dos serviços** |
| Faixas de ajustes no pagamento (apuração mensal) | A Avaliação Periódica será executada pelo servidor responsável ou por Comissão Específica de Avaliação, constituída por servidores formalmente designados. A avaliação será diária e terá apuração mensal. Será baseada em vistorias e opiniões dos usuários para aferição da qualidade dos serviços prestados.  Todas as falhas e suas respectiva pontuação serão registradas. A depender do resultado da soma da pontuação acumulada pela empresa durante o mês, esta receberá de 0% a 5% de desconto na fatura, de acordo com a gradação a seguir:   1. Até 10 pontos – não haverá desconto no valor da fatura mensal 2. De 11 a 20 pontos – haverá desconto de 1% no valor da fatura mensal 3. De 21 a 30 pontos – haverá desconto de 2% no valor da fatura mensal 4. De 31 a 40 pontos – haverá desconto de 3% no valor da fatura mensal 5. Mais de 40 pontos – haverá desconto de 5% no valor da fatura mensal |
| Sanções  (Apuração Mensal) | Caso o somatório mensal atinja mais de 40 pontos, além do desconto na fatura previsto no item “Faixas de Ajustes no pagamento (apuração mensal)” – estará passível de multa e rescisão contratual. |
| Observações | As sanções contratuais independem dos descontos previstos nas faixas de ajustes de pagamento, ou seja, podem ser cumulativas.  Os valores das multas serão estipulados conforme Termo de Referência. |