

ANEXO II – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01584/2021

PROCESSO Nº 23440.000008.2021-25

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. 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.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato 01584/2021 firmado a partir do Edital 01584/2021 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e materiais da CONTRATADA serão avaliados por meio de 05 indicadores de qualidade:

1. Uso dos EPI's e uniformes;
2. Tempo de resposta às solicitações da contratante;
3. Emprego dos materiais, equipamentos e insumos previstos em contrato;
4. Comprovação de vínculo empregatício e documentação trabalhista;
5. Adequação dos serviços aos critérios estabelecidos no termo de referência.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. 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 a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor ou Equipe de Fiscalização do contrato, através de vistorias, e-mails e relatório de ocorrências
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Acima de 03 ocorrências para a mesma ordem de serviço ou 02 reincidências seguidas ensejarão a apuração via processo administrativo para aplicação das penalidades previstas na Cláusula 10ª do contrato administrativo
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 5 Pontos 2 ou mais ocorrências = 0 Pontos

Sanções	Acima de 02 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas na Cláusula 10ª do contrato administrativo
---------	--

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes entre outras medidas solicitadas pela Equipe de Fiscalização.
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor ou Equipe de Fiscalização do contrato, através de vistorias, e-mails e relatório de ocorrências
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Soma de todas as ocorrências do indicador com tempo de resposta superior à meta, desde a emissão da ordem de serviço até a conclusão dos serviços (informada pelo Contratado)
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 4 Pontos 3 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Acima de 04 ocorrências para a mesma ordem de serviço ou 03 reincidências seguidas ensejarão a apuração via processo administrativo para aplicação das penalidades previstas na Cláusula 10ª do contrato administrativo.
Observações	O objetivo deste 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.

INDICADOR 3 - EMPREGO DOS MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E INSUMOS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais, equipamentos e insumos necessários a execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Fiscalização Técnica do contrato, através de vistorias, e-mails e relatório de ocorrências.
Periodicidade	Por evento/constatação

Mecanismo de Cálculo	Soma de todas as ocorrências do indicador desde a emissão da ordem de serviço até a conclusão dos serviços (informada pelo Contratado)
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 40 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Acima de 03 ocorrências para a mesma ordem de serviço ou 02 reincidências seguidas ensejarão a apuração via processo administrativo para aplicação das penalidades previstas na Cláusula 10ª do contrato administrativo.
Observações	É imprescindível a utilização do carrinho cortador de grama, conforme item 8.2.1.5 do Termo de Referência

INDICADOR 4 – COMPROVAÇÃO DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO E DOCUMENTAÇÃO TRABALHISTA

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de causas trabalhistas
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência
Instrumento de medição	Constatação formal de ausência de apresentação prévia da comprovação de vínculo empregatício e/ou ausência de apresentação da documentação trabalhistas dos colaboradores que executarão os serviços no Câmpus
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor/ Fiscal do contrato através de vistorias, e-mails e relatório de ocorrências
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Soma de todas as ocorrências do indicador desde a emissão da ordem de serviço até a conclusão dos serviços (informada pelo Contratado)
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Acima de 02 ocorrências para a mesma ordem de serviço ou 01 reincidência seguida ensejarão a apuração via processo administrativo para aplicação das penalidades previstas na Cláusula 10ª do contrato administrativo.

INDICADOR 5 – ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS AOS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS NO TERMO DE REFERÊNCIA

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Perseguir o cumprimento integral dos serviços relacionados ao TR e dos resultados esperados para a jardinagem nos aspectos da temporalidade, produtividade e qualidade esperadas;
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência

Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências de atraso para o início dos serviços, atraso na conclusão dos serviços e serviços realizados em desacordo com o Termo de Referência.
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor/ Fiscal do contrato através de vistorias, e-mails e relatório de ocorrências.
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Soma de todas as ocorrências do indicador desde a emissão da ordem de serviço até a conclusão dos serviços (informada pelo Contratado)
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 15 Pontos 2 ocorrências = 05 Pontos 3 ocorrências ou mais = 00 Pontos
Sanções	Acima de 03 ocorrências para a mesma ordem de serviço ou 02 reincidências seguidas ensejarão a apuração via processo administrativo para aplicação das penalidades previstas na Cláusula 10ª do contrato administrativo.
Observações	Serão consideradas como ocorrências: 1 – Desconformidade dos serviços prestados ou dos resultados pretendidos; 2 – Descumprimento de qualquer cláusula contratual; 3 – Descumprimento do cronograma sem motivo ou sem comunicação; 4 – Execução da jardinagem sem técnica adequada; 5 – Presença de sujeira em diversos locais, após a limpeza das áreas;

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"} + \text{Pontos "Indicador 5"}.$
--

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 79 pontos	90% do valor previsto	0,90

De 50 a 59 pontos	85% do valor previsto	0,85
De 40 a 49 pontos	80% do valor previsto	0,80
Abaixo de 40 pontos	80% do valor previsto	0,80 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

3.3 A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	5	
	2 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	4	
	3 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Emprego dos materiais, equipamentos e insumos previstos em contrato	Sem atrasos	40	
	1 ocorrência ou mais	0	
4 – Falta de recursos materiais e humanos previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrências ou mais	0	
5 – Adequação dos serviços aos critérios estabelecidos no termo de referência	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	15	
	2 ocorrências	05	
	3 ocorrências ou mais	0	
Pontuação Total do Serviço			