

ANEXO VIII

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Para a adequada aferição dos resultados foi confeccionado nos termos da IN 05/2017, o presente Índice de Medição de Resultados (IMR), que avalia a qualidade dos serviços e permitem a mensuração do nível de desempenho e eficiência dos serviços contratados. No intuito de proporcionar o melhor controle sobre aproveitamento dos recursos humanos e materiais alocados na contratação.

Desta forma, serão utilizados indicadores, com pesos estabelecidos pela administração, os quais são apontados nas tabelas abaixo:

INDICADOR 001 – ASSIDUIDADE DO EMPREGADO DA CONTRATADA NO POSTO DE SERVIÇO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os serviços de limpeza e conservação sejam realizados satisfatoriamente
Meta a cumprir	100% da carga horária do posto de serviço
Instrumento de medição	Folha ponto do empregado por registro eletrônico biométrico
Forma de acompanhamento	Acompanhamento “in loco” do Chefe de serviços da contratada. Relatório mensal de ponto eletrônico.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Nº de horas efetivas no posto/Nº de horas contratada para o posto) x valor contratado para o posto;
Início de Vigência	Início do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De acordo com o nº de horas efetivas do posto de trabalho
Sanções	Desconto proporcional na Fatura. Demais sanções de acordo com este termo de referência, edital e contrato.
Observações	Indicador corresponde a 50% do acordo de nível de serviço.
INDICADOR 002 – LIMPEZA DOS AMBIENTES	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os serviços de limpeza, conservação e asseio sejam realizados satisfatoriamente
Meta a cumprir	100% dos serviços de limpeza descritos no item 4 deste termo de referência.
Instrumento de medição	Formulário de visita “in loco”, a ser realizada pela fiscalização do Campus.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento “in loco” pelo Campus
Periodicidade	Visitas semanais
Mecanismo de Cálculo	Obtida nas visitas “in loco” mensal do Campus. A nota será expressa em porcentagem variando de 0% a 100% conforme a execução dos serviços contratados.
Início de Vigência	Início do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Este indicador corresponde a trinta por cento do valor final da fatura. Poderá ser realizado o desconto de até 30% caso a nota na visita “in loco” chegue a 0%.
Sanções	Desconto proporcional na Fatura. Demais sanções de acordo com este termo de referência, edital e contrato.
Observações	Indicador corresponde a 40% do acordo de nível de serviço.
INDICADOR 003 – SATISFAÇÃO DO PÚBLICO USUÁRIO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os serviços de limpeza e conservação sejam feitos e contribuam para os Objetivos Institucionais.

Meta a cumprir	100% de satisfação do público usuário.
Instrumento de medição	Formulário de pesquisa "in loco", a ser realizada conjuntamente pelo Campus e Contratada com no mínimo 10 (dez) usuários de cada bloco.
Forma de acompanhamento	Pesquisa mensal realizada conjuntamente pelo Campus e Contratada.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Obtida na pesquisa "in loco" mensal. A nota será expressa em porcentagem variando de 0% a 100% conforme a execução dos serviços contratados.
Início de Vigência	Início do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Igual ou maior do que 80% pagamento integral do indicador. Entre 60% e 79% desconto de 2,5% no valor da fatura. Entre 40 e 59% desconto de 5% no valor da fatura. Entre 20% e 39% desconto de 7,5% no valor da fatura. Abaixo de 20% desconto de 10% no valor da fatura.
Sanções	Desconto proporcional na Fatura. Demais sanções de acordo com item 13 deste Termo de Referência
Observações	Indicador corresponde a 10% do acordo de nível de serviço.