

## **ANEXO I – Instrumento de Medição de Resultados (IMR)**

### **1. Orientações Gerais**

**1.1.** O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Termo de Referência se refere à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, seguindo os critérios descritos neste anexo.

**1.2.** Os pagamentos à Contratada serão proporcionais ao atendimento das metas fixadas no instrumento correspondente. Assim, as adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual a Contratada sujeitar-se-á às sanções legais, devidamente apuradas em processos administrativos próprios.

**1.3.** Tais ajustes visam a assegurar ao Contratante e à Contratada o recebimento dos serviços, mesmo diante de eventuais falhas em sua execução, com a dedução prevista neste instrumento.

**1.4.** Terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do Contratante apresentará à Contratada até o 3º (terceiro) dia útil do mês seguinte um Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida, que conterá, no mínimo:

**1.4.1.** número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;

**1.4.2.** número do contrato;

**1.4.3.** síntese do objeto;

**1.4.4.** relação de falhas, se houver;

**1.4.5.** fator de falhas dos serviços, se for o caso; e

**1.4.6.** percentual da qualidade dos serviços.

**1.5.** Nas primeiras ocorrências, o não atendimento das metas estabelecidas pelo TRE-RN poderá ser objeto apenas de notificação.

**1.6.** A empresa Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

### **2. Relação de Falhas Diárias**

**2.1.** Os serviços objeto do Termo de Referência serão constantemente avaliados pelos fiscais do contrato, que assinalarão as ocorrências na “Relação de Falhas”, conforme modelo abaixo:

**2.1.1.** Relação de falhas a ser utilizada para a contratação de serviços continuados de copeiragem e garçom.

SERVIÇO: \_\_\_\_\_

MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: \_\_\_\_ / \_\_\_\_

### **Falha tipo 1**

**2.1.1.1.** Falha na execução da metodologia correta na prestação dos serviços. (serviços mal executados, de forma incompleta ou fora do prazo; serviços executados fora do padrão definido em normativos ou pela fiscalização contratual; ausência do profissional ao posto de trabalho sem justificativa e sem substituição; etc.).

I – Finalidade: garantir eficiência, eficácia e adequação dos serviços desenvolvidos pelo profissional diante das demandas definidas no Termo de Referência ou que o Contratante lhe apresentar no transcurso dos serviços;

II – Meta a cumprir: observância da rotina, dos prazos de execução e da metodologia da prestação dos serviços;

III – Instrumento de medição: preenchimento da tabela seguinte e/ou reclamação formal dos servidores das unidades administrativas envolvidas;

IV – Forma de acompanhamento: relatório emitido pela fiscalização do contrato e/ou preenchimento da tabela a seguir;

V – Periodicidade: 1 registro para cada atividade mal executada;

VI – Tolerância: 2 ocorrências/mês;

V – Peso a ser aplicado após a tolerância: 10.

| Data da ocorrência   | Descrição sintética |
|----------------------|---------------------|
|                      |                     |
|                      |                     |
| Quantidade de falhas |                     |

### **Falha tipo 2**

**2.1.1.2.** Apresentação do profissional sem o fardamento adequado.

I – Finalidade: garantir a prestação dos serviços dentro das normas de higiene para a função;

II – Meta a cumprir: apresentação do profissional com o fardamento correto para não prejudicar a imagem do TRE/RN sobretudo com o público externo;

III – Instrumento de medição: reclamação formal dos usuários, observações pessoais do(s) fiscal(is) e/ou preenchimento da tabela a seguir;

IV – Forma de acompanhamento: apuração pela fiscalização do contrato e/ou preenchimento da tabela a seguir;

V – Periodicidade: 1 registro para cada dia de trabalho;

VI – Tolerância: 2 ocorrências/mês.

V – Peso a ser aplicado após a tolerância: 8.

| Data da ocorrência   | Descrição sintética |
|----------------------|---------------------|
|                      |                     |
|                      |                     |
| Quantidade de falhas |                     |

## **2.2. Instruções para o preenchimento do formulário de relação de falhas diárias:**

**2.2.1.** Diante da ocorrência de falhas na execução dos serviços, o gestor ou fiscal preencherá, no campo devido do formulário relação de falhas diárias, a data da ocorrência e a descrição sintética do fato ocorrido.

**2.2.2.** Durante todo o período/mês de execução dos serviços, as falhas identificadas serão inseridas no formulário de relação de falhas diárias. Ao final do período de execução dos serviços, todas as ocorrências (por tipo de falha) serão somadas na linha “quantidade de falhas”.

## **3. Tabela de falhas e efeitos remuneratórios**

**3.1.** Diante dos dados constantes no formulário relação de falhas, o Contratante promoverá o registro do total de cada tipo de falha na tabela de falhas e efeitos remuneratórios (abaixo) de modo a auferir o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

| Tipo de Falha        | 1 | 2 | Fator de Aceitação |
|----------------------|---|---|--------------------|
| Total de ocorrências |   |   |                    |
| Tolerância de falhas | 2 | 2 |                    |
| Excesso de falhas    |   |   |                    |

|                  |   |    |  |
|------------------|---|----|--|
| Peso             | 8 | 10 |  |
| Número corrigido |   |    |  |

### **3.2. Instruções para aplicação da tabela de falhas e efeitos remuneratórios:**

**3.2.1.** Proceder-se-á ao registro do total de cada um dos tipos de falhas na linha “total de ocorrências”. A seguir, descontar-se-á o quantitativo de tolerâncias de falhas previstas/admitidas, obtendo-se o valor referente ao excesso de falhas (por tipo de falha).

**3.2.2.** Posteriormente, o número correspondente ao excesso de falhas será multiplicado pelo peso da falha indicado em cada coluna, obtendo-se, assim, o número corrigido por tipo de falha. Os números atribuídos como peso foram estabelecidos com base em falhas de nível baixo (6), nível médio (8) e nível alto (10).

**3.3.3.** Ao final, será somada toda a linha com os números corrigidos, obtendo-se um número final chamado de “fator de aceitação”.

**3.3.3.1.** Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero).

## **4. Percentual da qualidade dos serviços**

**4.1.** A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das quatro faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com as seguintes faixas:

**4.1.1.** Faixa 1 – Fator de Aceitação = 0 (aceitação total dos serviços): 100% de avaliação dos serviços;

**4.1.2.** Faixa 2 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 98% de avaliação dos serviços;

**4.1.3.** Faixa 3 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 95% de avaliação dos serviços;

**4.1.4.** Faixa 4 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 93% de avaliação dos serviços;

**4.1.5.** Faixa 5 – Fator de Aceitação de 76 a 100: 90% de avaliação dos serviços e penalização conforme o contrato.