

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR (Avaliação da Qualidade dos Serviços)

### INDICADORES

1. Competências e atribuições dos funcionários;
2. Responsabilidades da empresa em relação a questões trabalhistas e previdenciárias; e
3. Responsabilidades quanto à efetividade e eficiência dos canais de comunicação com os fiscais e gestor do contrato.

Item	Descrição
Finalidade	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantir a boa qualidade do atendimento dos alunos com NEE pelos funcionários da CONTRATADA;</li><li>2. Garantir o cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações trabalhistas e previdenciárias para com os seus funcionários; e</li><li>3. Garantir a efetividade e eficiência da comunicação entre o IFSP e a CONTRATADA ao longo da vigência contratual.</li></ol>
Meta a cumprir	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 100% dos alunos sob atendimento da equipe contratada satisfeitos;</li><li>2. 100% das responsabilidades da empresa com as questões trabalhistas e previdenciárias alcançadas; e</li><li>3. 100% de respostas às solicitações dos fiscais e gestor do contrato pela CONTRATADA, pelo representante legal da empresa e pelo preposto oficialmente designado.</li></ol>
Instrumento de medição	Planilha de controle do serviço executado, preenchida pelos fiscais do contrato.
Forma de acompanhamento	<p>A fiscalização do contrato acompanhará, mensalmente, o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.</p> <p>(1) As ocorrências serão lançadas em livro ou formulário eletrônico de ocorrências;</p> <p>(2) A qualidade dos serviços prestados será, periodicamente, avaliada também pelos usuários dos serviços através de formulário próprio;</p> <p>(3) A CONTRATADA será notificada, mensalmente, do resultado da avaliação, pelo fiscal do contrato, com vistas a promover a manutenção ou melhoria da qualidade dos serviços prestados.</p>
Periodicidade	Mensal.

Mecanismo de Cálculo	<p>A empresa começará com 100 pontos e, por cada falta, será atribuída pontuação conforme indicado a seguir:</p> <p>(1) Considera-se falta o descumprimento das metas estabelecidas neste quadro;</p> <p>(2) A falta poderá ser considerada leve, média ou grave. Faltas leves são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços e não trazem prejuízo à realização dos serviços, valendo 1 (um) ponto para cada ocorrência; faltas médias são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços, mas ocasionam algum tipo de prejuízo ao serviço, valendo 3 (três) pontos para cada ocorrência; e faltas graves são aquelas que proporcionam a interrupção temporária ou definitiva do serviço prestado, valendo 10 (dez) pontos para cada ocorrência.</p> <p>(3) Qualquer que seja o prejuízo decorrente das faltas cometidas pelo não cumprimento dos itens que compõem as metas deste quadro, a empresa contratada será obrigada a assumir a responsabilidade pelos danos causados, sem prejuízo das multas previstas e outras penalidades.</p> <p>4) A pontuação obtida a partir das ocorrências registradas no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.</p>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 a 4 pontos, considera-se o alcance de 100 pontos = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura;</li> <li>• 95 pontos alcançados = - 1% (99% da fatura);</li> <li>• 94 pontos alcançados = - 2% (98% da fatura);</li> <li>• 93 pontos alcançados = - 3% (97% da fatura);</li> <li>• 92 pontos alcançados = - 4% (96% da fatura);</li> <li>• 91 pontos alcançados = - 5% (95% da fatura);</li> <li>• 90 pontos alcançados = 90% da meta = recebimento de 90% da fatura. Na sequência, cada 1 ponto, será igual a 1% de ajuste a menor na fatura.</li> </ul>
Sanções	Em um mês, o déficit de mais de 30 (trinta) pontos caracterizar-se-á inexecução parcial do contrato, ensejando em abertura de processo de rescisão contratual e aplicação de multa grave prevista no Termo de Referência, sem prejuízo do ajuste previsto neste IMR, assim como, se somados 60 (sessenta) pontos negativos ao longo do período de vigência do contrato, considerando o intervalo de 12 meses.
Observações	O atingimento de 100 pontos corresponde ao cumprimento, pela empresa contratada, das metas previstas neste quadro. Espera-se que o indicador alcance sua pontuação máxima, ou o mais próximo possível, para que os serviços sejam prestados da forma adequada, de acordo com o que foi planejado, possibilitando à instituição o cumprimento de seu planejamento e objetivos relacionados à contratação.

Seq.	Descrição da falta	Item do Edital/TR	Tipo de Falta (leve, média ou grave)
01	XXXXXXXXXX	XXXXXXX	XXXXXXX
02			
03			
04			
05			
n...			
TOTAL DE FALTAS	LEVES		NN
	MÉDIAS		NN
	GRAVES		NN
PONTUAÇÃO		XX	
PORCENTAGEM A DESCONTAR (%)		XX%	
VALOR FINAL MEDIDO (R\$)		R\$ XX.XXX,XX	

Salto, 15 de agosto de 2023

(Nome do Fiscal Responsável)

*Documento assinado eletronicamente.*