

ANEXO 2 – Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

1. INTRODUÇÃO

1.1 Fica estabelecido o Instrumento de Medição de Serviço - IMR, conforme exigência da Instrução Normativa nº 05/2017, que tem o objetivo de medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

1.2 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago.

1.2.1 Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada serviço prestado para pagamento.

1.3 As situações abrangidas neste IMR se referem à qualidade dos serviços de lavanderia.

2. DOS PROCEDIMENTOS

2.1 O fiscal do contrato acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

2.2 Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o fiscal do contrato notificará a CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

2.3 A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

2.4 Constatando a irregularidade passível de notificação por escrito, o fiscal do contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido e encaminhará à CONTRATANTE para as providências necessárias.

2.5 O termo de notificação será imediatamente apresentado à CONTRATADA, garantida a ampla defesa e o contraditório.

2.5.1 Havendo divergências, deverá a CONTRATADA registrar a sua versão dos fatos.

2.6 No ato da apresentação da fatura, para ateste e pagamento, o fiscal do contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação do serviço.

2.7 A CONTRATADA emitirá nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base neste IMR.

2.8 O fiscal do contrato juntará à fatura o termo de notificação para o pagamento.

3. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

3.1 O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

3.2 As pontuações definidas, para ajuste de pagamento, não isentarão a CONTRATADA das sanções previstas no Termo de Referência.

3.3 A pontuação será apurada considerando 3 níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível, uma pontuação, a depender da ocorrência, conforme tabela abaixo:

Tabela 1	
Classificação	Pontuação
Baixo Impacto	1
Médio Impacto	2
Alto Impacto	3

4. DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

4.1 A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas na avaliação do serviço prestado, conforme tabela abaixo:

Tabela 2	
Pontuação	Desconto na fatura
Até 2 pontos	Não haverá ajuste
3 a 5 pontos	1% sobre o valor da fatura
6 a 8 pontos	2% sobre o valor da fatura
9 a 11 pontos	3% sobre o valor da fatura
Acima de 11 pontos	8% sobre o valor da fatura

5. INDICADORES

5.1 Os indicadores, considerados para apuração da pontuação, terão como referência os indicadores listados na tabela abaixo:

Tabela 3	
Item	Indicador
1	Tempo de resposta às solicitações da CONTRATANTE
2	Atraso no pagamento de salários e outros benefícios
3	Qualidade dos serviços prestados
4	Materiais para a realização do serviço
5	Dano ao material recolhido para ser lavado

6. DO PAGAMENTO

6.1 O pagamento será efetuado à CONTRATADA após apuração do fiscal do contrato dos indicadores previstos na Tabela 3 deste IMR.

6.1.1 Cada fatura poderá sofrer ajustes de pagamento, considerando a pontuação atribuída às ocorrências previstas neste anexo.

6.2 O ajuste de pagamento incidirá sobre o valor devido na fatura, conforme tabela abaixo:

Tabela 4			
Item	Indicador	Ocorrência	Pontuação
1	Tempo de resposta às solicitações da CONTRATANTE	24h de atraso	1
		48h de atraso	2
		72h de atraso	3
2	Atraso no pagamento de salários e benefícios de funcionários	Deixar de pagar salários ou benefícios a funcionários, atendendo ao disposto do Art. 459 § 1o da CLT.	2
3	Qualidade dos serviços prestados	Não atendimento das demandas	1
		Roupas mal lavadas e mal passadas	1
		Falta de assiduidade	1
4	Materiais para a realização do serviço	Deixar de apresentar descrição detalhada dos produtos que serão utilizados na execução dos serviços, e as respectivas comprovações a ele pertinentes	2
5	Dano ao material recolhido para ser lavado	Roupas danificadas por imperícia e/ou negligência	3