

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1 DEFINIÇÕES

- 1.1 A qualidade da prestação dos serviços será aferida por indicadores de desempenho. O conjunto desses indicadores é chamado Instrumento de Medição de Resultados (IMR).
- 1.2 Caso a CONTRATADA não execute os serviços com a qualidade mínima exigida, terá como consequência a redução do valor de faturamento no mês de referência.
- 1.3 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento, bem como as adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.4 Este anexo é parte indissociável do TDR – ANEXO I, Especificações Técnicas – ANEXO II e Instrumento Contratual.
- 1.5 Aos indicadores, serão atribuídos pontos de qualidade. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos. Esta diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 1.6 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. De acordo com a pontuação obtida, será aplicado o Fator de Ajuste ao Valor Previsto para pagamento.
- 1.7 A responsabilidade pela operacionalização e aplicação do IMR será da Comissão Fiscalizadora que poderá ser formada por empregados da AGEDOCE e a Gerenciadora, podendo, ainda, contar com a participação de especialistas de entidades parceiras.



- 1.8 A meta a ser atingida pela CONTRATADA é que se obtenha pontuação suficiente para obter Fator de Ajuste igual à 1,00, para que receba integralmente a remuneração pelos serviços prestados.
- 1.9 As tabelas a seguir apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.
- 1.10 As adequações de pagamento originadas pela aplicação do IMR não se configuram como penalidades ou multas.
- 1.11 Durante os 06 primeiros meses do Contrato, ou seja, os 02 (dois) meses referentes à Etapa A – Planejamento e os 04 (quatro) primeiros meses das Etapas B – Mobilização Social e Implantação dos Projetos, a título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços, o Fator de Ajuste não repercutirá no Valor Devido, permanecendo, válido, entretanto, para os fins de que trata o item do Ato Convocatório e a cláusula contratual que trata de sanções. Nesses meses, o Valor Devido será igual ao Valor Mensal Previsto, **ressalvadas eventuais glosas e multas.**
- 1.12 Mensalmente, a Comissão Fiscalizadora apresentará à CONTRATADA o a memória de cálculo do IMR obtido pela CONTRATADA no período. A partir do recebimento, caso deseje, a CONTRATADA terá 03 (três) dias úteis para apresentar justificativas para as falhas. Examinadas as razões apresentadas pela CONTRATADA, a Comissão Fiscalizadora poderá revisar o cálculo do Valor Devido.
- 1.13 Caso o Contrato seja renovado, o Gestor do Contrato poderá alterar as faixas de ajuste de pagamento de acordo com o melhor cenário, considerando o desempenho da empresa no primeiro ano do Contrato.



2 INDICADORES

Indicador 1:	Prazo para reposição de mão de obra
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o recrutamento, seleção e encaminhamento à área demandante dos profissionais necessários à realização dos serviços, ocorra no prazo previsto no contrato.
Meta a cumprir	Repor, no prazo máximo de 15 dias, o profissional que for desligado ou afastado da empresa, considerando a data de desligamento ou afastamento do profissional a ser substituído.
Instrumento de medição	Constatação de ocorrências de reposições com prazo superior à meta.
Forma de acompanhamento	Correspondências (e-mails, ofícios) enviados pela CONTRATADA mensalmente ao Gestor do Contrato com a documentação comprobatória de reposição de mão de obra (Carteira de Trabalho ou Contrato).
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Nota atribuída	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 5 Pontos 2 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ajuste de pagamento.



Indicador 2:		Uso de EPIs e uniformes
Item	Descrição	
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.	
Instrumento de medição	Constatação do uso adequado de EPIs e uniformes, por meio de observação da Comissão de Fiscalização e aplicação de advertência escrita, em casos de constatação de uso inadequado ou não uso de EPIs.	
Forma de acompanhamento	Relatório de Vistoria/Monitoramento emitido pela gerenciadora.	
Periodicidade	Mensal, por amostragem.	
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.	
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.	
Nota atribuída	Sem ocorrências = 5 Pontos 1 ocorrência = 3 Pontos 2 ou mais ocorrências = 0 Pontos	
Sanções	Ajuste de pagamento.	
Observações	A empresa deverá apresentar e manter atualizado PPRA, com checklist dos EPIs de cada profissional da equipe de campo.	



Indicador 3:		Tempo de resposta às solicitações da Contratante
Item	Descrição	
Finalidade	Mensurar o atendimento às solicitações elaboradas pela Contratante, por meio das correspondências (e-mails, ofícios, notificações) encaminhadas à contratada.	
Meta a cumprir	Atender às solicitações dentro do prazo estabelecido em cada notificação.	
Instrumento de medição	Constatação de ocorrências de atrasos nas respostas.	
Forma de acompanhamento	Relatório da Comissão de Fiscalização.	
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante – mensal.	
Mecanismo de Cálculo	Verificação do tempo de atendimento às solicitações realizadas.	
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.	
Nota atribuída	Sem atrasos = 15 Pontos 1 resposta com atraso = 10 Pontos 2 respostas com atraso = 5 Pontos 3 ou mais respostas com atraso = 0 Pontos	
Sanções	Ajuste de pagamento.	
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível.	



Indicador 4:	Atraso no pagamento de salários e outros benefícios indicados na composição de preços da proposta apresentada.
Item	Descrição
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento da equipe.
Meta a cumprir	Não possuir nenhuma ocorrência de atraso de pagamento de salário e benefícios no mês.
Instrumento de medição	Constatação do pagamento dos salários e benefícios dos profissionais contratados pela CONTRATADA para a execução das intervenções.
Forma de acompanhamento	Correspondências (e-mails, ofícios) enviados pela CONTRATADA, mensalmente ao Gestor do Contrato e Gerenciadora com a documentação comprobatória do pagamento dos salários e benefícios dos profissionais contratados para a execução das intervenções.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrências de atraso no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Nota atribuída	Sem ocorrências = 5 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ajuste de pagamento.
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.



Indicador 5:	Qualidade do serviço realizado
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade na prestação do serviço.
Meta a cumprir	100% das intervenções realizadas com qualidade no mês.
Instrumento de medição	Constatação do nível de qualidade técnica da intervenção construída no imóvel rural pela Comissão de Fiscalização.
Forma de acompanhamento	Relatório de Monitoramento/Vistoria elaborado pela Comissão de Fiscalização, a partir da visita in loco dos imóveis rurais.
Periodicidade	Mensal, por amostragem.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da qualidade da construção das intervenções realizadas no mês de referência, por amostragem. $\frac{\text{Número total de intervenções executadas com qualidade}}{\text{Número total de intervenções executadas}} * 100$
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Nota atribuída	100% das intervenções realizadas com qualidade = 25 pontos 99% a 85% das intervenções realizadas com qualidade = 20 pontos 84% a 70% das intervenções realizadas com qualidade = 15 pontos 69% a 55% das intervenções realizadas com qualidade = 10 pontos Menos de 55% das intervenções realizadas com qualidade = 0 pontos
Sanções	Ajuste de pagamento



Indicador 6:	Cumprimento de tarefas previstas
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a execução de todas as tarefas previstas no contrato.
Meta a cumprir	Executar 100% das intervenções planejadas no mês.
Instrumento de medição	Constatação da diferença entre a quantidade intervenções planejadas e quantidade de intervenções realizadas.
Forma de acompanhamento	Análise do Relatório Mensal da Contratada pela Comissão de Fiscalização.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da relação entre o número de intervenções executadas e a quantidade de intervenções planejadas no mês de referência. $\frac{\text{Número total de intervenções executadas}}{\text{Número total de intervenções previstas}} * 100$
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Nota atribuída	Execução de 95% das intervenções planejadas = 25 pontos Execução de 94% a 75% das intervenções planejadas = 19 pontos Execução de 74% a 50% das intervenções planejadas = 12 pontos Execução de menos de 50% das intervenções planejadas = 0 pontos
Sanções	Ajuste de pagamento



Indicador 7:	Satisfação do representante do imóvel rural
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação dos beneficiários das intervenções propostas pela Iniciativa RIO VIVO.
Meta a cumprir	Atender a 100% de nível de satisfação dos representantes dos imóveis rurais no mês.
Instrumento de medição	Constatação do nível de satisfação dos representantes dos imóveis rurais com as ações e intervenções realizadas pela Iniciativa RIO VIVO.
Forma de acompanhamento	Relatório de Monitoramento/Vistoria elaborado pela Comissão de Fiscalização, a partir da visita in loco dos imóveis rurais.
Periodicidade	Mensal, por amostragem.
Mecanismo de Cálculo	Verificação do número de representantes rurais satisfeitos com as ações e intervenções realizadas no imóvel rural, no mês de referência, por amostragem. $\frac{\text{Número de representantes satisfeitos}}{\text{Número de representantes atendidos}} * 100$
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Nota atribuída	100% dos representantes dos imóveis rurais satisfeitos = 5 pontos 99% a 75% dos representantes dos imóveis rurais satisfeitos = 3 pontos 74 a 50% dos representantes dos imóveis rurais satisfeitos = 1 ponto Menos de 50% dos representantes dos imóveis rurais satisfeitos = 0 pontos
Sanções	Ajuste de pagamento



Indicador 8:	Adequações dos Produtos
Item	Descrição
Finalidade	Reduzir o número de solicitações de adequações do Produto para atendimento ao TDR.
Meta a cumprir	Realizar no máximo 1 (uma) adequação no Produto, para atendimento ao TDR.
Instrumento de medição	Constatação de adequações solicitadas pela Contratante.
Forma de acompanhamento	Relatório de Fiscalização/Monitoramento emitido pela Comissão de Fiscalização.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de adequações solicitadas para atendimento ao TDR, no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Nota atribuída	Até 1 (uma) adequação para atendimento ao TDR= 10 pontos Mais de 1 (uma) adequação para atendimento ao TDR = 5 pontos
Sanções	Ajuste de pagamento.
Observações	As solicitações de adequações realizadas em comum acordo entre a Contratada e Contratante que estejam fora do estabelecido no TDR não sejam computados neste indicador.



3 CÁLCULO DA PONTUAÇÃO FINAL

3.1 A pontuação final será definida a partir do somatório da pontuação atribuída a cada indicador, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Pontuação Total} = \text{PI01} + \text{PI02} + \text{PI03} + \text{PI04} + \text{PI04} + \text{PI05} + \text{PI06} + \text{PI07} + \text{PI08}$$

Onde:

- PI01 – Pontuação do Indicador 1;
- PI02 – Pontuação do Indicador 2;
- PI03 – Pontuação do Indicador 3;
- PI04 – Pontuação do Indicador 4;
- PI05 – Pontuação do Indicador 5;
- PI06 – Pontuação do Indicador 6;
- PI07 – Pontuação do Indicador 7;
- PI08 – Pontuação do Indicador 8.

3.2 Na eventualidade de a Comissão de Fiscalização, por qualquer motivo, não elaborar a avaliação de um ou mais indicadores no mês de referência, será atribuída a nota máxima ao(s) respectivo(s) indicador(es).

3.3 A avaliação será apresentada conforme a Tabela a seguir.

Tabela para Cálculo da Pontuação Final			
Indicador	Critério	Nota	Avaliação
1. Prazo para reposição de mão de obra	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	5	
	2 ou mais ocorrências	0	
2. Uso de EPIs e uniformes	Sem ocorrências	5	
	1 ocorrência	3	
	2 ou mais ocorrências	0	
3. Tempo de respostas às solicitações da Contratante	Sem atrasos	15	
	1 resposta com atraso	10	
	2 respostas com atraso	5	
	3 ou mais respostas com atraso	0	



Tabela para Cálculo da Pontuação Final			
Indicador	Critério	Nota	Avaliação
4. Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	5	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5. Qualidade do serviço realizado	100% das intervenções realizadas com qualidade	25	
	99% a 75% das intervenções realizadas com qualidade	19	
	74% a 50% das intervenções realizadas com qualidade	12	
	Menos de 50% das intervenções realizadas com qualidade	0	
6. Cumprimento de tarefas previstas	Execução de 95% das intervenções planejadas	25	
	Execução de 94% a 85% das intervenções planejadas	20	
	Execução de 84% a 70% das intervenções planejadas	15	
	Execução de 69% a 55% das intervenções planejadas	10	
	Execução de menos de 55% das intervenções planejadas	0	
7. Satisfação do representante do imóvel rural	100% dos representantes dos imóveis rurais satisfeitos	5	
	99% a 75% dos representantes dos imóveis rurais satisfeitos	3	
	74 a 50% dos representantes dos imóveis rurais satisfeitos	1	
	Menos de 50% dos representantes dos imóveis rurais satisfeitos	0	
8. Adequações dos Produto/ Relatórios	Até 1 (uma) adequação para atendimento ao	10	
	Mais de 1 (uma) adequação para atendimento ao	5	
PONTUAÇÃO TOTAL			

4 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

- 4.1 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados por meio do Fator de Ajuste, definido com base na pontuação final obtida pela CONTRATADA, conforme a tabela a seguir:



Faixas de pontuação	Pagamento devido	Fator de Ajuste
De 95 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 85 a 94 pontos	98% do valor previsto	0,98
De 75 a 84 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 65 a 74 pontos	94% do valor previsto	0,94
De 40 a 64 pontos	92% do valor previsto	0,92
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto	0,90

- 4.2 O cálculo do Valor Devido será realizado por meio da fórmula apresentada a seguir:

$$\text{Valor Devido} = \text{Valor Mensal Previsto} * \text{Fator de Ajuste}$$

