

**ANEXO XIII**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**  
**PAD ....**  
**CONTRATO ...**  
**CONTRATADA: ...**  
**OBJETO: .....**

Os pagamentos serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no presente instrumento, observada a taxa de tolerância definida para cada indicador.

As ocorrências registradas nos primeiros 10 (dez) dias após o início da vigência contratual e que não causarem prejuízos às atividades relacionadas ao processo eleitoral poderão ser objeto apenas de notificação, conforme estabelecido no Termo de Referência, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

<b>INDICADOR 01</b>	
<b>USO DE CRACHÁ</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir a identificação dos funcionários da contratada que circularem nas dependências da Justiça Eleitoral
Meta a cumprir	Os funcionários da contratada deverão utilizar: <ul style="list-style-type: none"><li>• Crachás com nome do empregado e empresa</li></ul>
Instrumento de medição	Planilha de Ocorrências
Forma de acompanhamento	Monitoramento, pelo gestor do contrato, da existência de reclamações dos fiscais de contrato sobre a falta de identificação dos funcionários da contratada.
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	Data de início da vigência do contrato.

Mecanismo de cálculo	<p>A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado todos os funcionários da contratada que prestaram serviço nos <i>Cartórios Eleitorais e Sede do Tribunal</i> estiverem devidamente identificados</p> <p>A NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:</p> $NMA = 10,0 - (\Sigma \text{Pontos Perdidos})$ <p><u>Da perda de pontos:</u></p> <p>A Contratada perderá pontos da NMA quando:</p> <p>1.Os funcionários da contratada não estiverem devidamente identificados.</p> <p><b>Perda: 0,025 pontos perdidos a cada ocorrência reportada por local de prestação de serviços. (Ex.: Vinte Zonas Eleitorais reportaram em 4 dias que um ou mais de seus contratados estavam sem crachá: <math>0,025 \times 20 \times 4 = 0,8</math>. <math>10 - 0,8 =</math> Nota 9,2. Desconto de 1%. Em uma fatura de R\$ 2.000.000,00= R\$ 20.000,00) .</b></p>	
Faixas de ajuste no pagamento	O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente sobre o valor mensal da franquia:	
	<b>Nota Mensal da Avaliação (NMA)</b>	<b>Desconto sobre o valor mensal contratado</b>
	De 9,5 a 10,0	0%
	De 9,0 a 9,49	1%
	De 8,5 a 8,99	2%
	De 8,0 a 8,49:	3%
	De 7,5 a 7,99	4%
	Abaixo de 7,4	5%
Observações	<p>O desconto referente a este indicador (01) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (02, 03 e 04) presentes neste IMR.</p> <p>O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos.</p>	

INDICADOR 02	
FORNECIMENTO/REPOSIÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO DENTRO DO PRAZO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a disponibilidade de mão de obra nos cartórios eleitorais/Sede do Tribunal, evitando impactos negativos nas atividades da Eleição.
Meta a cumprir	Disponibilidade permanente de mão de obra no prazo estipulado em contrato
Instrumento de medição	Planilha de Ocorrências

Forma de acompanhamento	- Verificação, pelo Gestor do contrato, da disponibilidade dos postos de trabalho e, no caso de reposição de postos, verificação do cumprimento do prazo estabelecido em contrato. Averiguação das reclamações dos usuários.													
Periodicidade	Mensalmente.													
Início de vigência	Data de início da vigência do contrato.													
Mecanismo de cálculo	<p>A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado todos os chamados tiverem sido atendidos e solucionados nos prazos constantes no termo de referência.</p> <p>A NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:</p> <p><math>NMA = 10,0 - (\Sigma \text{Pontos Perdidos})</math></p> <p><u>Da perda de pontos:</u></p> <p>A Contratada perderá pontos da NMA quando:</p> <p>1 . Deixar de fornecer/repor postos de trabalho no prazo estipulado em Contrato:</p> <p><b>Perda: X pontos por dia de atraso conforme tabela abaixo.</b></p> <table><tr><th>Percentual de postos</th><th>X pontos por dia de atraso</th></tr><tr><td>Até 20% dos postos</td><td>0,2</td></tr><tr><td>21 a 40% dos postos</td><td>0,4</td></tr><tr><td>41 a 60% dos postos</td><td>0,6</td></tr><tr><td>61 a 80% dos postos</td><td>0,8</td></tr><tr><td>Acima de 80% dos postos</td><td>1,0</td></tr></table> <p><b>Ex.: Contratada atrasou o fornecimento de 10% dos postos em três dias da data inicial determinada pela Contratante: 0,6 de desconto. <math>10 - 0,6 = 9,4</math>. Ou Seja, em uma fatura de R\$ 2.000.000,00, desconto de 4% (R\$ 80.000,00)</b></p>		Percentual de postos	X pontos por dia de atraso	Até 20% dos postos	0,2	21 a 40% dos postos	0,4	41 a 60% dos postos	0,6	61 a 80% dos postos	0,8	Acima de 80% dos postos	1,0
Percentual de postos	X pontos por dia de atraso													
Até 20% dos postos	0,2													
21 a 40% dos postos	0,4													
41 a 60% dos postos	0,6													
61 a 80% dos postos	0,8													
Acima de 80% dos postos	1,0													
Faixas de ajuste no pagamento	<p>O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente sobre o valor mensal da franquia:</p> <table><tr><th>Nota Mensal da Avaliação (NMA)</th><th>Desconto sobre o valor mensal contratado</th></tr><tr><td>De 9,5 a 10,0</td><td>0%</td></tr><tr><td>De 9,0 a 9,4</td><td>4%</td></tr><tr><td>De 8,5 a 8,9</td><td>8%</td></tr><tr><td>De 8,0 a 8,4</td><td>12%</td></tr><tr><td>De 7,5 a 7,9</td><td>16%</td></tr></table>		Nota Mensal da Avaliação (NMA)	Desconto sobre o valor mensal contratado	De 9,5 a 10,0	0%	De 9,0 a 9,4	4%	De 8,5 a 8,9	8%	De 8,0 a 8,4	12%	De 7,5 a 7,9	16%
Nota Mensal da Avaliação (NMA)	Desconto sobre o valor mensal contratado													
De 9,5 a 10,0	0%													
De 9,0 a 9,4	4%													
De 8,5 a 8,9	8%													
De 8,0 a 8,4	12%													
De 7,5 a 7,9	16%													

	Abaixo de 7,4	20%
Observações	O desconto na fatura referente a este indicador (02) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (01, 03 e 04) presentes neste IMR. O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos.	

INDICADOR 03	
QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PRONTO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE GESTORES/FISCAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Atendimento rápido e eficaz das demandas dos fiscais e gestores do contrato
Instrumento de medição	Reclamações dos usuários e Planilha de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Verificação, pelo gestor do contrato, da qualidade e da agilidade no atendimento das demandas da contratante, seja via email, whatsapp ou telefone. Averiguação de reclamações dos usuários.
Periodicidade	Mensalmente.
Início de vigência	Data de início da vigência do contrato.
Mecanismo de cálculo	<p>A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado todas as demandas tiverem sido atendidas nos prazos determinados pelo Órgão, sem ocorrências de atrasos na apresentação dos serviços ou de reclamação legítima quanto a mau atendimento ou a conduta inapropriada.</p> <p>A NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:</p> $NMA = 10,0 - (\Sigma \text{Pontos Perdidos})$ <p><u>Da perda de pontos:</u></p> <p>A Contratada perderá pontos da NMA quando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar os serviços de forma distinta à exigida no Termo de Referência.</li> </ol> <p><b>Perda: 0,15 pontos perdidos por ocorrência registrada</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Cometer atrasos injustificados no atendimento de demandas da Contratante.</li> </ol> <p><b>Perda: 0,15 pontos perdidos por ocorrência registrada</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Deixar de atender às convocações da Contratante.</li> </ol> <p><b>Perda: 0,15 pontos perdidos por ocorrência registrada</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Deixar de responder a ligações telefônicas e/ou e-mails de Gestores e Fiscais.</li> </ol> <p><b>Perda: 0,05 pontos perdidos por ocorrência registrada</b></p>

Faixas de ajuste no pagamento	<p>O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente sobre o valor mensal da fatura:</p> <p>Ex.: Incorreu nos itens 1, 2 e 3 por três vezes em um mês: desconto de 1,35. Nota= 8,65. Em uma fatura de R\$ 2.000.000,00, desconto de 4% (R\$ 80.000,00).</p>														
	<table> <tr> <th>Nota Mensal da Avaliação (NMA)</th> <th>Desconto sobre o valor mensal contratado</th> </tr> <tr> <td>De 9,5 a 10,0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>De 9,0 a 9,49</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>De 8,5 a 8,99</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>De 8,0 a 8,49</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>De 7,5 a 7,99</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Abaixo de 7,4</td> <td>10%</td> </tr> </table>	Nota Mensal da Avaliação (NMA)	Desconto sobre o valor mensal contratado	De 9,5 a 10,0	0%	De 9,0 a 9,49	2%	De 8,5 a 8,99	4%	De 8,0 a 8,49	6%	De 7,5 a 7,99	8%	Abaixo de 7,4	10%
	Nota Mensal da Avaliação (NMA)	Desconto sobre o valor mensal contratado													
	De 9,5 a 10,0	0%													
	De 9,0 a 9,49	2%													
	De 8,5 a 8,99	4%													
	De 8,0 a 8,49	6%													
	De 7,5 a 7,99	8%													
Abaixo de 7,4	10%														
Observações	<p>O desconto na fatura referente a este indicador (03) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (01, 02 e 04) presentes neste IMR.</p> <p>O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos.</p>														

INDICADOR 04	
CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE ENTREGA DOS DOCUMENTOS TRABALHISTAS E FISCAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento dos prazos de entrega dos comprovantes de pagamentos dos salários dos funcionários e demais documentos a fim de evitar atrasos de pagamento.
Meta a cumprir	Entregar a documentação de comprovação de pagamento de salário e demais obrigações trabalhistas de acordo com os prazos estabelecidos no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Planilha de Ocorrências
Forma de acompanhamento	Acompanhamento, pelo gestor do contrato, do prazo para entrega dos documentos trabalhistas e fiscais
Periodicidade	Mensalmente.

Início de vigência	Data de início da vigência do contrato.	
Mecanismo de cálculo	<p>A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado todos os prazos para entrega de relatórios, documentos comprobatórios, estipulados no termo de referência ou solicitados pelo gestor e fiscal do contrato, forem cumpridos.</p> <p>A NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:</p> $NMA = 10,0 - (\Sigma \text{Pontos Perdidos})$ <p><u>Da perda de pontos:</u></p> <p>A Contratada perderá pontos da NMA quando:</p> <p>1. Atrasar injustificadamente a entrega dos comprovantes de pagamentos dos salários e demais obrigações trabalhistas e demais documentos:</p> <p><b>Perda: 0,1 pontos perdidos por tipo de documento multiplicado pelos dias de atraso. (Ex.: houve atraso injustificado na disponibilização de comprovantes de salário e de holerites por 03 dias: <math>0,2 \times 3 = 0,6</math> pontos perdidos. Nota 9,4. Desconto de 0,4% (em uma fatura de R\$ 2.000.000,00, desconto de R\$ 8.000,00 )</b></p>	
Faixas de ajuste no faturamento	O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente sobre o valor mensal da franquia:	
	<b>Nota Mensal da Avaliação (NMA)</b>	<b>Desconto sobre o valor mensal contratado</b>
	De 9,5 a 10,0	0%
	De 9,0 a 9,4	0,4%
	De 8,5 a 8,9	0,8%
	De 8,0 a 8,4	1,2%
	De 7,5 a 7,9	1,6%
	Abaixo de 7,4	2%
Observações	<p>O desconto na fatura referente a este indicador (04) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (01, 02 e 03) presentes neste IMR.</p> <p>O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos.</p>	

RESUMO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (Para preenchimento do gestor de contrato)		
INDICADOR	NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO	DESCONTO
Uso do crachá de identificação		
Fornecimento/reposição de postos dentro do prazo		

Qualidade dos serviços e pronto atendimento das demandas		
Cumprimento dos prazos de Entrega documentos trabalhista e fiscais		