

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**  
(Avaliação da qualidade dos serviços)

<b>INDICADOR – IMR - Qualidade da prestação dos serviços por posto</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade do serviço prestado pela empresa
Meta a cumprir	Possuir pontuação de até no máximo 2 pontos por mês
Instrumento de medição	Sistema de acompanhamento do desenvolvimento dos serviços por meio de pesquisa mensal com membros do NAPNE
Forma de acompanhamento	Diário
Periodicidade	Mensal
Metodologia	Os critérios “Assiduidade/Pontualidade” e “Participação” serão pontuados conforme “Mecanismo de Cálculo”, após isso, soma-se suas pontuações, obtendo-se assim a pontuação total, que deve igual ou menor a 2 para não aplicação de sanção.
Mecanismo de Cálculo	<p>Assiduidade/Pontualidade:</p> <p>Pesos sofridos por hora de atraso/saída antecipada ou falta não justificada:</p> <p>0,1 ponto até uma hora, acrescentando-se 0,1 a cada hora adicional;</p> <p>0,5 ponto por turno;</p> <p>1 ponto por dia.</p> <p>Em casos de faltas, atrasos ou saídas antecipadas sem substituição, independente de ser legal ou não, além da glosa do pagamento proporcional ao número de horas faltantes, poderá haver aplicação de sanção pela não prestação do serviço.</p> <p>Participação – os profissionais executam plenamente as atividades demandadas; Não pontua</p> <p>Participação – os profissionais executam parcialmente as atividades demandadas; Ponto 1</p> <p>Participação – os profissionais não executam a maioria das atividades demandadas; Ponto 2</p>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Pontuação total sobre o serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>De 0 a 2 pontos: Pagamento de 100% da nota fiscal;</li><li>De 2,1 a 3 pontos: Desconto de 0,5% do valor total da nota fiscal;</li><li>De 3,1 a 5 pontos: Desconto de 1% do valor total da nota fiscal;</li><li>De 5,1 a 7 pontos: Desconto de 2,5% do valor total da nota fiscal;</li><li>De 7,1 a 10 pontos: Desconto de 5% do valor total da Nota Fiscal;</li><li>Acima de 10 pontos: Desconto de 10% do valor total da Nota Fiscal.</li></ul>
Sanções	A aplicação da multa prevista neste IMR não impede a aplicação das demais sanções previstas no TOR, com registro no SICAF.
Observações	Tendo em vista que os alunos PcD e o NAPNE dialogam, conclui-se que os membros da NAPNE estão cientes da situação dos alunos PcD, inclusive no que se refere aos instrutores, e aptos para realizar essa medição de resultados.