



INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. DO OBJETO

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2 Este adendo é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Edital XX/2022 e de seus demais anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: Uso dos EPI's e uniformes; Interrupção da prestação dos serviços; Assiduidade no pagamento de salários e outros benefícios, Qualidade dos serviços prestados, e Disponibilidade de recursos humano.

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

2.2.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2 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.

2.3 As tabelas seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

Nº 01 – Uso dos uniformes e EPI's.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento e uso de uniformes e EPI's.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.

Forma de Acompanhamento	Através do fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	O uso de uniformes e EPI's será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme e EPI e por dia.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 10 ocorrências = 8 Pontos 11 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.

Nº 2 – Interrupção da prestação dos serviços	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços contratados sem interrupção.
Meta a Cumprir	Prestação dos serviços de forma contínua ininterrupta conforme Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Comunicados quanto às paralisações através de e-mail.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Cada dia de interrupção será considerado uma ocorrência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	1 ocorrência = 20 Pontos 2 a 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.

Nº 3 – Assiduidade no pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.
Forma de acompanhamento	Através do fiscal do contrato.

Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso em salário ou outro benefício no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.

Nº 4 – Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a Cumprir	Nível máximo de qualidade.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de satisfação do usuário.
Forma de acompanhamento	Através do fiscal do contrato e pelos usuários.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Qualidade máxima = 20 pontos.
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

4.1 - PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS							
Órgão/Unidade:							
Nº Contrato:							
Gestor/Responsável:							
Contratada:			Mês referência:				
Legenda do Grau de Satisfação: 5 = Ótimo 4 = Bom 3 = Regular 1 = Insatisfatório 0 = Péssimo							
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações						
			5	4	3	1	0

Comunicação imediata à Administração de qualquer anormalidade verificada nas instalações do campus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilização correta e de forma racional dos materiais e equipamentos disponíveis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zelo com as ferramentas e equipamentos do Campus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Execução dos serviços com eficiência e qualidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Execução em tempo compatível com a natureza do serviço.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observância do cronograma de execução dos serviços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conhecimento sobre o serviço a ser executado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento exclusivo de demandas a partir de orientações do setor responsável.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participação nas decisões sobre formas de execução dos serviços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assiduidade e pontualidade dos funcionários (cumprem toda a jornada de trabalho sem atrasos e com carga horária completa).					
Observância das normas de segurança no trabalho e uso correto dos EPI's.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com alunos, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abstenção de uso inadequado de qualquer meio eletrônico durante o expediente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pontuação: Número de quesitos avaliados (QA): Soma total da pontuação dos quesitos avaliados (SQ): Total = (SQ/QA)* 4					

Nº 5 – Disponibilidade de recursos humanos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade de recursos humanos estimada na contratação.
Meta a Cumprir	Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.
Forma de Acompanhamento	Através do fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência refere-se à falta de um funcionário por dia de trabalho sem reposição.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 1 ocorrência = 20 pontos 2 a 3 ocorrências = 10 pontos 4 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X) =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6”
----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
$X \geq 85$ pontos	100% do valor previsto	1,00
$75 \leq X < 85$ pontos	97% do valor previsto	0,97
$65 \leq X < 75$ pontos	95% do valor previsto	0,95
$55 \leq X < 65$ pontos	93% do valor previsto	0,93
$X < 55$ pontos	90% do valor previsto	0,90
Valor devido mensal =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	