



ANEXO XI
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR
(Avaliação da qualidade dos serviços)

1. DA DEFINIÇÃO

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 XX/202x firmado a partir do Edital 0x/202x e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de sete indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes; tempo de resposta às solicitações da contratante; atraso no pagamento de salários e outros benefícios; recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigida;

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.

INDICADOR 1 – Uso dos uniformes	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a fornecimento e uso dos uniformes.
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	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	O uso de uniformes será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme 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
--	---

INDICADOR 2 – Uso dos EPI's	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho quanto ao fornecimento e uso de 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	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	O uso de EPI's será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada o EPI e por dia.
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 = 15 Pontos 4 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver CONTRATO

INDICADOR 3 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela administração
Meta a cumprir	Até o 5º dia útil posterior à solicitação, salvo disposições contrárias no contrato.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratada, com aferição mensal.
Mecanismo de Cálculo	Cada solicitação será verificada e valorada individualmente sendo: nº de dias úteis para atendimento/5= X. Havendo mais de uma solicitação no período apurado, considera-se X a média dos resultados.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1,2 – 10 pontos X maior do que 1,2 e menor ou igual a 1,6 – 8 pontos X maior do que 1,6 e menor ou igual a 2 – 5 pontos X maior a 2 – 0 pontos
Sanções	Ver CONTRATO
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, mesmo que a resolução

	definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
--	---

INDICADOR 4 – 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	Pessoal, pelo 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	Ver CONTRATO

INDICADOR 5 – 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 quando houver.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo 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	Ver CONTRATO
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL	
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, que possa ou não causar risco ao patrimônio público.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>
Manutenção de documentos relativos à segurança no trabalho afixados na oficina/marcenaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organização e limpeza da oficina/marcenaria e dos locais onde haja estoque de materiais e equipamentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controle da entrada e saída de materiais, ferramentas e equipamentos da oficina/marcenaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zelo com os materiais, ferramentas e equipamentos.	<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"/>
Execução dos serviços com eficiência e qualidade, prezando pelo não desperdício dos recursos.	<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"/>
Posse de rádio comunicador para imediato retorno às chamadas.	<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 técnico sobre o serviço a ser executado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpeza do local após a execução do serviço e comunicação à encarregada dos serviços de limpeza, quando necessário.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Retorno imediato e detalhado à Administração dos serviços concluídos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funcionários devidamente uniformizados, inclusive portando crachá de identificação.	<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					

INDICADOR 6 – Disponibilidade de recursos humanos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade de recurso humano 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	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência refere-se à falta de um funcionário por dia de trabalho.
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	Ver CONTRATO

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 =	$[(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$
-----------------------	--