



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS VOTUPORANGA
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

OFÍCIO Nº 12/2024 - CLT-VTP/DAA-VTP/DRG/VTP/IFSP

ANEXO VI – Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

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.

TABELA I - INDICADORES							FISCALIZAÇÃO TÉCNICA
Parâmetros / Indicadores:		Finalidade	Meta a cumprir	Descrição do Indicador / Situação / Evento	Marque com um "X" a quantidade de ocorrência	Percentual de Glosa	Indicar a data de ocorrência e escrever a justificativa da Fiscalização Técnica
INDICADOR 1	Deixar de substituir uma mão-de-obra faltosa.	Garantir o efetivo cumprimento das atividades de controle de acesso do campus. Este indicador será aplicado nas ausências não substituídas por motivos de férias ou ausências legais não substituídas, ou quaisquer outros motivos, exceto às situações relacionadas aos indicadores 2 e 3	100% dos postos contratados, diariamente. Devendo a Contratada providenciar a substituição, em até 2 horas, no caso de faltas.	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	
				2 ocorrência		1,0%	
				3 ocorrência		1,5%	
				4 ocorrências ou mais		2,5%	
INDICADOR 2	Retirar colaborador do serviço durante o expediente por decisão da contratada, sem anuência prévia da	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados. Mesmo que haja anuência da contratante, o colaborador não poderá deixar de ser substituído	100% de conformidade	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	
				2 ocorrência		1,0%	

	CONTRATANTE.	dentro do prazo de tolerância de 2 horas, para não ser aplicado o indicador 3		3 ocorrência		1,5%	
				4 ocorrências ou mais		2,5%	
INDICADOR 3	Pontualidade do colaborador	Não deixar posto de trabalho descoberto e gerar interrupções na prestação do serviço contratado. Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado previamente pela fiscalização. Este indicador será aplicado quando a ausência do colaborador for motivada por exclusiva vontade do mesmo, sem tolerância de tempo da ausência. Assim, não se confundindo com as situações do indicador 2	100% de conformidade. Ressalva para entradas tardias ou saídas antecipadas em casos comprovados de eventualidade de força maior ou situações de ausências legais, tais como médicas com atestado.	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	
				2 ocorrência		1,0%	
				3 ocorrência		1,5%	
				4 ocorrências ou mais		2,5%	
INDICADOR 4	Deixar de cumprir intervalo de almoço/janta ou fazê-lo parcialmente.	Cumprimento de obrigações trabalhistas e diretrizes pré estabelecidas no TR	Realização de todos os intervalos estabelecidos em contrato e obrigados por Lei.	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	
				2 ocorrência		1,0%	
				3 ocorrência		1,5%	

				4 ocorrências ou mais		2,5%	
INDICADOR 5	Deixar o preposto da CONTRATADA de comparecer à Instituição em sua visita periódica ou quando solicitado pela Contratante.	Garantir a prestação do serviço conforme rotina descrita. Receber e entregar documentações. Esclarecer situações cotidianas do contrato.	100% de conformidade nas visitas previstas e solicitadas.	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	
				2 ocorrência		1,0%	
				3 ocorrência		1,5%	
				4 ocorrências ou mais		2,5%	
INDICADOR 6	Deixar de cumprir determinação da fiscalização para a rotina de controle de acesso do campus referente as normas previstas no termo de referência e outras que possam surgir, inclusive, alterações de procedimentos	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados e a segurança de toda comunidade do Campus Votuporanga.	100% de conformidade	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	
				2 ocorrência		1,0%	
				3 ocorrência		1,5%	
				4 ocorrências ou mais		2,5%	
INDICADOR 7	Ser cordial no trato com os colegas de trabalho,	Garantir um ambiente de trabalho respeitoso e harmonioso.	Boa convivência no ambiente de trabalho e no atendimento ao	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	

	servidores e usuários	Atender a satisfação dos servidores e usuários	público interno/externo.	2 ocorrência		1,0%	
				3 ocorrência		1,5%	
				4 ocorrências ou mais		2,5%	
INDICADOR 8	Funcionários prestando serviços sem a utilização de uniforme ou uso de uniforme incompleto, fora dos padrões previstos no Termo de referência	Garantir apresentação e identificação dos colaboradores. Este indicador será aplicado quando a contratada forneceu os uniformes e os funcionários não estão vestindo por vontade própria	Nenhuma ocorrência no mês	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	
				2 ocorrência		1,0%	
				3 ocorrência		1,5%	
				4 ocorrências ou mais		2,5%	
INDICADOR 9	Contratada deixar de fornecer aos funcionários os equipamentos e conjunto completo de uniformes, dentro dos padrões previstos no Termo de referência ou não substituir uniforme excessivamente danificado, considerando prazos e quantidades mínimas, conforme termo de referência.	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados. Entrega dos conjuntos de uniformes completos. Este indicador será aplicado quando a falha no uso do uniforme for por culpa da contratada (por não entregar ou não substituir uniformes e equipamentos desgastados)	100 % de conformidade na entrega do conjunto de uniformes e equipamentos, de acordo com os prazos estipulados	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	
				2 ocorrência		1,0%	
				3 ocorrência		1,5%	
				4 ocorrências ou mais		2,5%	

INDICADOR 10	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições.	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.	100% de atendimento, quando houver pedido de substituição fundamentado pela Contratante.	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	
				2 ocorrência		1,0%	
				3 ocorrência		1,5%	
				4 ocorrências ou mais		2,5%	
INDICADOR 11	Deixar de repassar as demandas e os serviços de seu turno para o funcionário do próximo turno.	Realizar todos os registros pertinentes acontecidos em seu turno no livro de ocorrências.	100 % de conformidade nos registros.	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	
				2 ocorrência		1,0%	
				3 ocorrência		1,5%	
				4 ocorrências ou mais		2,5%	
INDICADOR 12	Deixar de enviar ou atrasar o envio de documentos conforme prazos estabelecidos pela fiscalização através de Notificações.	Realizar o envio dos documentos conforme prazos estabelecidos pela fiscalização através de Notificações.	100 % do envios do nos documentos.	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência		0,5%	
				2 ocorrência		1,0%	
				3 ocorrência		1,5%	

				4 ocorrências ou mais		2,5%	
INDICADOR 12	Deixar de realizar o pagamento de salários e/ou benefícios.	Garantir o pagamento de salários e/ou benefícios dos funcionários.	100% dos pagamentos de salários e/ou benefícios.	Sem ocorrência		0,0%	
				1 ocorrência ou mais.		2,5%	

Documento assinado eletronicamente por:

■ Otacilio Donisete Franzini, COORDENADOR(A) - FG1 - CLT-VTP, em 11/03/2024 17:20:13.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 11/03/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsp.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 715612
Código de Autenticação: 40f3c8accc

