



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Licitações
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP

Anexo II - Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

Termo de Referência - Vigilância

INDICADOR	
INDICADOR 1 - USO DOS UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionados a fornecimento e uso dos uniformes e crachás.
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência durante a prestação do serviço.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico 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 por profissional e por dia.
Início de Vigência	A partir da data na Ordem de Serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrência = 20 pontos 1 a 5 ocorrências = 15 pontos 6 a 10 ocorrências = 10 pontos 11 a 15 ocorrências = 5 pontos 16 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções	Ver contrato.

INDICADOR 2 - 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 técnico do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços (Tabela 1).
Início de Vigência	A partir da data na Ordem de Serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Varia de 0 a 20 pontos
Sanções	Ver Contrato.
	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário de Avaliação de Qualidade.

INDICADOR 3 - DISPONIBILIDADE DE FUNCIONÁRIO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade de funcionários estimados 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 técnico do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Falta do profissional sem envio de substituto no mesmo dia ou no próximo dia útil. Férias do profissional sem envio de substituto. Falta do profissional por acidente de trabalho sem envio de substituto no mesmo dia ou no próximo dia útil. Por funcionário e por dia.
Início de Vigência	A partir da data na Ordem de Serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrência = 20 pontos 1 a 2 ocorrências = 10 pontos Mais de 3 ocorrências = 0 ponto
Sanções	Ver Contrato.

INDICADOR 4 - DISPONIBILIDADE DOS EQUIPAMENTOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir equipamentos em perfeito estado de funcionamento.
Meta a Cumprir	Equipamentos disponíveis em tempo integral.
Instrumento de Medição	Ficha de controle (registro de status do equipamento).
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição durante a execução.
Mecanismo de Cálculo	Equipamento quebrado ou danificado sem condições de uso com segurança não substituído no dia ou no próximo dia útil.
Início de Vigência	A partir da data na Ordem de Serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrência = 20 pontos 1 a 5 ocorrências = 15 pontos 6 a 10 ocorrências = 10 pontos 11 a 15 ocorrências = 5 pontos 16 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções	Ver Contrato.

INDICADOR 5 - TEMPO DE SOLUÇÃO DE INCONVENIENTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento de Ordem de Serviço.
Meta a Cumprir	Atendimento dentro dos prazos estabelecidos no Termo de Referência para solução dos defeitos apresentados.
Instrumento de Medição	Ordem de Serviço (OS).
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição durante a execução.
Mecanismo de Cálculo	Solicitações críticas que envolvam equipe fixa: devem ser atendidas em até 24 (vinte e quatro) horas. Demais solicitações que envolvam equipe fixa: devem ser atendidas em até 5 (cinco) dias úteis. Solicitações que envolvam equipe volante: devem ser atendidas em até 5 (cinco) dias úteis após a solicitação via e-mail pelo fiscal técnico do contrato.
Início de Vigência	A partir da data na Ordem de Serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrência = 20 pontos 1 a 5 ocorrências = 15 pontos 6 a 10 ocorrências = 10 pontos 11 a 15 ocorrências = 5 pontos 16 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções	Ver Contrato.

TABELA 1 – AVALIAÇÃO DE QUALIDADE (Indicador 2)

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS					
Órgão/Unidade: INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO - CAMPUS SÃO PAULO					
Contratada:			Número do Contrato:		
Gestor Responsável:			Mês/Ano de Referência:		
Legenda do Grau de Satisfação: <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> 5 Ótimo 4 Bom 3 Regular 2 Insatisfatório 1 Péssimo </div>					
Serviços/Procedimentos/Especificações:			Descrição:		
ITENS AVALIADOS	5	4	3	2	1
1. Funcionários devidamente uniformizados/identificados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Qualidade do atendimento/presteza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Qualidade dos equipamentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Funcionamento e disponibilidade dos equipamentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Organização e limpeza no local de execução do serviço.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Organização e limpeza das áreas de responsabilidade da manutenção.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Agilidade para resolução das Ordens de Serviços (OS).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PONTUAÇÃO: Número de quesitos avaliados (QA): 7 Soma total da pontuação dos quesitos avaliados (SQ): ____ Total = (SQ / QA) * 4 = (____/7) * 4 = ____					

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO			
Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 - Uso dos uniformes	0 ocorrência	20	
	1 a 5 ocorrências	15	
	6 a 10 ocorrências	10	
	11 a 15 ocorrências	5	
	21 ou mais ocorrências	0	
2 - Qualidade dos serviços	Conforme resultados da planilha de qualidade dos serviços (Tabela 1)	20	
3 - Disponibilidade de funcionário	0 ocorrência	20	
	1 a 2 ocorrências	10	
	Mais de 3 ocorrências	0	
4 - Disponibilidade dos equipamentos	0 a 5 ocorrências	20	
	6 a 10 ocorrências	15	
	11 a 15 ocorrências	10	
	16 a 20 ocorrências	5	
	21 ou mais ocorrências	0	
5 - Tempo de solução de inconvenientes	0 a 5 ocorrências	20	
	6 a 10 ocorrências	15	
	11 a 15 ocorrências	10	
	16 a 20 ocorrências	5	
	21 ou mais ocorrências	0	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

- a. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- i. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação Total do Serviço = Pontos: “Indicador 1” + “Indicador 2” + “Indicador 3” + “Indicador 4” + “Indicador 5”

- b. 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 prestação de serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de medição de resultado
Maior 80 pontos	100% do valor previsto	1,00
Entre 70 e 80 pontos	97% do valor previsto	0,97
Entre 60 e 70 pontos	95% do valor previsto	0,95
Entre 50 e 60 pontos	93% do valor previsto	0,93
Menor que 50 pontos	90% do valor previsto	0,90
VALOR DEVIDO MENSAL = [(VALOR MENSAL PREVISTO) X (FATOR DE AJUSTE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO)]		