



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Diretoria Administrativa

ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

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.

Este anexo é parte indissociável do Contrato.

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

2.1 Os serviços e produtos da Contratada serão avaliados por meio de 4 (quatro) indicadores de nível de serviços:

1. Tempo de atendimento às necessidades/solicitações da Contratante;
2. Atraso no pagamento de benefícios;
3. Atraso no pagamento de salários a funcionários;
4. Avaliação dos Assistentes de Operações Audiovisuais
5. Boas práticas de sustentabilidade.

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

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

2.4 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.

2.5 As tabelas a seguir apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Diretoria Administrativa

INDICADOR 1 - ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES/SOLICITAÇÕES DE SUBSTITUIÇÃO DE FUNCIONÁRIO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Cumprimento das situações previstas no TR
Meta a cumprir	Conforme prazo estipulado no TR ou pela equipe de fiscalização
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências registradas em controle pelo fiscal técnico
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta no mês.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Itens a serem observados	1. Não providenciar substituição tempestiva de ausência de posto de serviço igual ou superior a 72 horas. 2. Substituição de funcionários sem anuência prévia do contratante 3. Não designar ou substituir preposto para atuar no contrato 4. Atraso ou o não atendimento de demandas pelo preposto
Faixas de ajuste no pagamento	Pontuação máxima = 20 pontos Sem atrasos = 20 Pontos; 1 ocorrência com atraso = 15 Pontos; 2 ocorrências com atraso = 10 Pontos; 3 ocorrências com atraso = 5 Pontos; 4 ou mais ocorrências com atraso = 0 Ponto;
Observações:	A fiscalização técnica deverá informar ao fiscal administrativo sempre que houver a constatação de ocorrências. Esse indicador tem o objetivo de garantir a prestação dos serviços, em caso de ausências e/ou necessidade de substituição de funcionários.

INDICADOR 2 - ATRASO NO CRÉDITO DE BENEFÍCIOS E DEMAIS DIREITOS (AUXÍLIO TRANSPORTE, VALE ALIMENTAÇÃO, FGTS, INSS E OUTROS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos nos créditos de benefícios
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Conferência de documentos e comprovantes de pagamento
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal administrativo do contrato através da conferência de documentos.
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 no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Itens a serem observados	1 -Atraso no pagamento de auxílio transporte 2. Atraso no pagamento do auxílio alimentação 3.FGTS 4. INSS 5. Outros previstos em lei
Faixas de ajuste no pagamento	Pontuação máxima: 20 pontos 1 ou mais ocorrências: 0 pontos
Observações	A fiscalização técnica deverá informar à fiscalização técnica sempre que houver a constatação de ocorrências. Esse indicador tem o objetivo de garantir a prestação dos serviços, em caso de ausências e/ou necessidade de substituição de funcionários.

INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS, DÉCIMO TERCEIRO, FÉRIAS, REMUNERAÇÕES COMPENSATÓRIAS, RESCISÕES CONTRATUAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento de salários
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Conferência de documentos e comprovantes de pagamento.
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do contrato pela conferência de documentos.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria, bem como a legislação vigente.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Itens a serem observados	1. Atraso no pagamento de salários 2. Décimo terceiro 3. Férias 4. Remunerações compensatórias 5 - Rescisões contratuais.
Faixas de ajuste no pagamento	Pontuação máxima: 20 pontos 1 ou mais ocorrências: 0 pontos
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT. A equipe de fiscalização deverá informar à Contratada sempre que houver o registro de ocorrências.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Diretoria Administrativa

INDICADOR 4 - AVALIAÇÃO DOS AUXILIARES TÉCNICOS EM AUDIOVISUAL	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que os serviços sejam prestados de forma satisfatória
Meta a cumprir	mínimo de ocorrências mensais
Instrumento de medição	Conferência local.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pela fiscalização (fiscal técnico)
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Itens a serem observados	1. Ausência de algum dos itens do uniforme 2. Substituição de algum item que não faça parte do uniforme 3. Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido) 4. Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço) 5. Fazer horas extras sem autorização prévia da contratante 6. Atraso no início da prestação de serviço superiores a 30 minutos e injustificados -tolerância de 3 (três) ocorrências no mês. 7. Descumprir escala de trabalho e atribuições descritas nela 8. Tratamento inadequado com o público 9. Reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral, após análise da equipe de Fiscalização. 10. Deixar de comunicar imediatamente, qualquer anormalidade verificada, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias. 11. Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais 12. Causar dano ao patrimônio da contratante ou a de outrem
Faixas de ajuste no pagamento	Pontuação máxima: 30 pontos Sem ocorrências = 30 pontos 01 ocorrência = 25 pontos 02 ocorrências = 20 pontos 03 ocorrências = 10 pontos 04 ou mais ocorrências = 0 ponto
Observações	Ressalta-se a importância desse indicador para garantir a continuidade da prestação do serviço e cumpr

INDICADOR 5 - ATENÇÃO ÀS BOAS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento das atividades observando os critérios de sustentabilidade;
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Conferência local.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pela fiscalização (fiscal técnico)
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Itens a serem observados	1. Adoção de boas práticas de otimização de recursos 2. Redução de desperdícios 3. Menor Poluição 4. Economia de energia e água 5. Garantir a adequada destinação dos resíduos
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos; 1 ou mais ocorrências: 0 pontos
Observações	Nos três primeiros meses sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação

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.

3.2 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 = Pontos do "Indicador 1" + Pontos do "Indicador 2" + Pontos do "Indicador 3" + Pontos do "Indicador 4" + Pontos do "Indicador 5".

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Diretoria Administrativa

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de Nível de Serviço
De 91 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 81 a 90 pontos	99% do valor previsto	0,99
De 71 a 80 pontos	98% do valor previsto	0,98
De 61 a 70 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 51 a 60 pontos	96% do valor previsto	0,96
Abaixo de 50 pontos	95% do valor previsto + aplicação de multa	0,95 + aplicação de multa

Valor devido por Ordem de Serviço = [(Valor Mensal Previsto) x (Fator de Ajuste no Nível de Serviço)]

3.4 A avaliação dos indicadores abaixo de 50 pontos por três vezes ensejará em rescisão contratual.

4.CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIOS/FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTOS	AValiação TOTAL
1 – Atendimento às solicitações/necessidades de substituição de funcionários	Sem ocorrências	20	20
	1 ocorrência	15	
	2 ocorrências	10	
	3 ocorrências	5	
	4 ocorrências	0	
2 – Atraso no pagamento de benefícios	Sem ocorrências	20	20
	1 ou mais ocorrências	0	
3 – Atraso no pagamento de salários	Sem ocorrências	20	20
	1 ou mais ocorrências	0	
4 - Avaliação dos Assistentes de Operações Audiovisuais	Sem ocorrências	30	30
	1 ou mais ocorrências	25	
	2 ocorrências	20	
	3 ocorrências	10	
	4 ocorrências	0	
5 - Boas práticas de sustentabilidade	Sem ocorrências	10	10
	1 ou mais ocorrências	0	
PONTUAÇÃO TOTAL MÁXIMA			100



Emitido em 2023

FICHA DE AVALIAÇÃO Nº 3/2023 - DA (11.01.35.02)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 19/10/2023 16:19)

ADMA KATIA LACERDA CHAVES

PRO-REITOR(A)

PROGRAD (11.01.30)

Matrícula: ###602#3

(Assinado digitalmente em 17/10/2023 16:11)

CHARLES BISPO FERREIRA

COORDENADOR

CACB (11.01.14.01.13)

Matrícula: ###547#7

(Assinado digitalmente em 17/10/2023 14:02)

KALESSON MARTINS DE ALENCAR

ADMINISTRADOR

DA (11.01.35.02)

Matrícula: ###737#0

(Assinado digitalmente em 17/10/2023 14:10)

KEILA FERREIRA GOMES

ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO

NGCPF-LAPA (11.01.16.01.13.03)

Matrícula: ###518#2

(Assinado digitalmente em 18/10/2023 18:03)

**MARCUS VINICIUS SOARES FIGUEIREDO CASTRO
SILVA**

SUPERINTENDENTE

SACRES (11.01.34)

Matrícula: ###526#6

(Assinado digitalmente em 17/10/2023 17:48)

ODENIR PEREIRA SOCORRO DOS SANTOS

TEC DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

CMLEM (11.01.17.01)

Matrícula: ###162#4

(Assinado digitalmente em 17/10/2023 14:44)

THIAGO RAMOS FERREIRA OLIVEIRA

TECNICO EM AUDIOVISUAL

CMSMV (11.01.18.01)

Matrícula: ###269#5

Visualize o documento original em <https://sig.ufob.edu.br/documentos/> informando seu número: 3, ano: 2023, tipo:
FICHA DE AVALIAÇÃO, data de emissão: 17/10/2023 e o código de verificação: **d0bdcc8be3**