

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA

(Processo Administrativo nº 23520.008734/2024-49)

ANEXO I - B

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. A aferição dos resultados dos serviços para fins de medição e pagamento far-se-á, conforme faixas de ajustes previstos no presente instrumento de medição de resultado (IMR). O IMR encontra-se previsto, no ANEXO VIII-A da IN SEGES/MPDG Nº 05/2017, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento para pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
2. O procedimento de avaliação dos serviços será realizado mensalmente pelos fiscais do contrato, com base nas pontuações atribuídas a cada item conforme especificações constantes deste documento, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados.
3. A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de avaliação da qualidade dos serviços, dos conceitos de “muito bom”, “bom”, “regular” e “péssimo”, equivalente aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.
4. Serão três módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

MÓDULOS	
A	QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS
B	FREQUÊNCIA
C	INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS

ITENS AVALIADOS	
A1	Uniformidade da Equipe
A2	Apresentação/Uniformização
B1	Cumprimento do Cronograma e das Atividades
B2	Qualidade dos Serviços
C1	Realização das Atividades

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

MÓDULO A - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS		
A1 - Uniformidade da Equipe	Os serviços são executados por funcionários capacitados e as escalas dos funcionários estão sendo executadas corretamente	3
	Os serviços são executados por funcionários capacitados, mas as escalas dos funcionários estão sendo executadas incorretamente	2
	Os serviços são executados por funcionários com capacitação precária e as escalas dos funcionários estão sendo executadas incorretamente	1
	Os serviços são executados por funcionários incapacitados, as escalas dos funcionários estão corretas, ocorrem atrasos que prejudicam as atividades, posturas inadequadas, desrespeito aos servidores e/ou agressividade no trato com os colegas	0
MÓDULO A - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS		
A2 – Apresentação e Uniformização	Uniformes completos, íntegros, empregados com identificação funcional completa, cabelos presos e barbas feitas	3
	Uniformes incompletos, íntegros, empregados com identificação funcional completa, cabelos presos e barbas feitas	2
	Uniformes completos, empregados com identificação funcional completa, usando gorros, unhas compridas e adereços escandalosos	1
	Uniformes incompletos, com peças de uso pessoal, cabelos soltos, barbas por fazer e com adereços escandalosos	0
Somatório do Módulo A =		

MÓDULO B - FREQUÊNCIA		
B1 – Cumprimento do Cronograma e das Atividades	As atividades têm ocorrido de acordo com o cronograma	3
	As atividades têm ocorrido, mas em desacordo com o cronograma	2
	As atividades têm ocorrido parcialmente, sem cumprimento do cronograma	1
	As atividades não tem ocorrido	0
MÓDULO A - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS		
B2 – Qualidade dos Serviços	Os serviços têm mantido a qualidade, o efetivo contratado não apresentou nenhuma falta no mês	3
	Os serviços têm mantido a qualidade, mesmo com alguma falta de efetivo	2
	A falta frequente de efetivo tem prejudicado em parte a qualidade dos serviços	1
	A falta de efetivo tem prejudicado consideravelmente a qualidade dos serviços	0
Somatório do Módulo B =		
MÓDULO C – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS		
C1 – Realização das Atividades	Os funcionários estão cumprindo plenamente suas obrigações, conforme o Termo de Referência	3
	Os funcionários estão cumprindo parcialmente suas obrigações, conforme o Termo de Referência, apresentando alguma falha na execução dos serviços ao longo do mês	2
	Os funcionários estão cumprindo parcialmente suas obrigações, conforme o Termo de Referência, apresentando mais de uma falha na execução dos serviços ao longo do mês	1

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA - PREGÃO

	Os funcionários não estão cumprindo suas obrigações, conforme o Termo de Referência, tendo sido executado os serviços de maneira ineficiente ao longo do mês	0
Somatório do Módulo C =		

PESO DA AVALIAÇÃO POR MÓDULO		
Módulo	Peso	Pontuação Máxima
A	3,0	18,00
B	3,5	21,00
C	4,0	12,00
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		51,00

AS ADEQUAÇÕES NOS PAGAMENTOS ESTARÃO LIMITADAS À SEGUINTE FAIXA DE TOLERÂNCIA:	
Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
46 a 51	0%
40 a 45	2%
35 a 39	3%
26 a 34	5%
15 a 25	10%

5. A pontuação máxima será de 51 (cinquenta e um) pontos.
6. Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 15 (quinze) pontos.
7. O não atendimento das metas, por ínfima diferença, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.
8. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.

EXEMPLO	
Módulos	Pontuação Obtida
A	8
B	18
C	12
Total	38
Percentual de desconto a considerar	3%
Valor do faturamento previsto	R\$100.000,00
Valor a descontar do faturamento	R\$3.000,00
TOTAL	R\$97.000,00

TABELA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS E IMPERFEIÇÕES PARA IMR	
O Fiscal Técnico e Administrativo do Contrato deverá utilizar a tabela abaixo para registrar as ocorrências de imperfeições previstas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) sob sua responsabilidade de registro	
1. QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS	
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	
DATA DA OCORRÊNCIA	
DESCRIÇÃO SINTÉTICA:	
2. FREQUÊNCIA	
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	
DATA DA OCORRÊNCIAS	
DESCRIÇÃO SINTÉTICA:	
3. INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	
DATA DA OCORRÊNCIAS	
DESCRIÇÃO SINTÉTICA:	