



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
PRÓ-REITORIA ESTUDANTIL
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

ANEXO IV

Instrumento de Medição do Resultado (IMR)

1. DO OBJETO

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.

2. JUSTIFICATIVA

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: uso de EPIs, uniformes e identificação; reposição de profissional ausente; atraso no pagamento de salários; e qualidade dos serviços prestados.

Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

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.

3. INDICADORES

INDICADOR	PONTUAÇÃO MÁXIMA OBTIDA
1 - Uso de EPIs, uniformes e identificação	10
2 - Reposição de profissional ausente	20
3 - Atraso no pagamento de salários	35
4 - Qualidade dos serviços prestados	35
PONTUAÇÃO	100

FAIXA DE PONTUAÇÃO	FATOR DE AJUSTE NO PAGAMENTO
Acima de 90 pontos	1,00
Entre 80 e 89 pontos	0,97
Entre 70 e 79 pontos	0,95
Entre 60 e 69 pontos	0,90
Entre 50 e 59 pontos	0,88
Entre 30 e 49 pontos	0,80
Abaixo de 29 pontos	0,50

Indicador 1 – Uso de EPI's, uniformes e identificação

FINALIDADE: Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes e EPI's.

META A CUMPRIR: Nenhuma ocorrência ao mês.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO: Constatação formal de ocorrências.

FORMA DE ACOMPANHAMENTO: Pessoal, pelo fiscal do contrato.

PERIODICIDADE: Diária.

MECANISMO DE CÁLCULO: O uso de uniformes, EPI's e crachás será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme ou EPI e por dia.

INÍCIO DA VIGÊNCIA: A partir do início da prestação do serviço.

FAIXA 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

SANÇÕES: Ver tabela.

Indicador 2 – Reposição de profissional ausente

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.

FORMA DE ACOMPANHAMENTO: Pelo fiscal do contrato, através de livro de registros.

PERIODICIDADE: Mensal.

MECANISMO DE CÁLCULO: Cada ocorrência refere-se à ausência de um funcionário por dia de trabalho

INÍCIO DA VIGÊNCIA: A partir do início da prestação de serviço

FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO:

0 a 5 ocorrências	20 pontos
6 a 10 ocorrências	15 pontos
11 a 15 ocorrências	10 pontos
16 a 20 ocorrências	5 pontos
21 ou mais ocorrências	0 pontos

SANÇÕES: Ver tabela.

Indicador 3 – Atraso no pagamento de salários e benefícios

FINALIDADE: Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento de salários e benefícios, bem como recolhimento de 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 ou pagamento fracionado em salário ou outro benefício no mês de referência.

INÍCIO DA VIGÊNCIA: A partir do início da prestação do serviço.

FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO:

Sem ocorrências	35 pontos
Uma ou mais ocorrências	0 pontos

SANÇÕES: Ver tabela.

Indicador 4 – Qualidade dos serviços prestados

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.

FORMA DE ACOMPANHAMENTO: Pessoal, pelo fiscal do contrato.

PERIODICIDADE: Mensal

MECANISMO DE CÁLCULO: Constatação de ocorrências no mês de referência.

INÍCIO DA VIGÊNCIA: A partir do início da prestação do serviço.

FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO:

Até 1 ocorrência	35 pontos
Até 2 ocorrências	25 pontos
Até 3 ocorrências	10 pontos
4 ou mais ocorrências	0 pontos

SANÇÕES: Ver tabela.

4. FAIXAS DE AJUSTES DE PAGAMENTO

As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência.

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 = Pontuação “indicador 1” + “indicador 2” + “indicador 3” + “indicador 4”.

Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos. E serão considerados totalmente em desconformidade com os termos regidos e estabelecidos pelo Termo de Referência e o Contrato Administrativo, quando não atingirem 30 (trinta) pontos.

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

FAIXA DE PONTUAÇÃO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE NO PAGAMENTO
Acima de 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
Entre 80 e 89 pontos	97% do valor previsto	0,97
Entre 70 e 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
Entre 60 e 69 pontos	90% do valor previsto	0,90
Entre 50 e 59 pontos	88% do valor previsto	0,88
Entre 30 e 49 pontos	80% do valor previsto	0,80
Abaixo de 29 pontos	50% do valor previsto	0,50
Valor devido por ordem de serviço = [(valor mensal previsto)x(fator de ajuste de nível de serviço)]	Valor devido por ordem de serviço = [(valor mensal previsto)x(fator de ajuste de nível de serviço)]	