

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS**  
**Unidade Saúde Escola - USE**  
**Departamento de Atenção à Saúde - DeAS**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

<b>INDICADOR - IMR</b>	
<b>Nº 01 – Qualidade prestação serviços</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Entregar o objeto da Contratação dentro dos parâmetros de qualidade e das especificações do contrato.
<b>Meta a cumprir</b>	Atender aos Requisitos da Contratação e Modelo de Execução do Objeto
<b>Instrumento de medição</b>	Fiscalização diária e em horários diferentes; E-mail, Livro de registro de ocorrências e Reclamações.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Verificação pela Fiscalização Técnica e Setorial do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Diária, Mensal ou por demanda
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Por meio do Cálculo do "Fator de Qualidade".
<b>Início de Vigência</b>	Durante toda a execução do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	De 85% a 100% do valor mensal do contrato
<b>Sanções</b>	Conforme edital

Valor mensal a ser pago = (Valor mensal previsto) x (IMR)

<b>OCORRÊNCIAS</b>	<b>AFERIÇÃO</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
O Profissional deixar o posto por mais de 30 minutos e rotineiramente durante o expediente.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que a tiver verificado. A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica.	2,0
Falta de reposição do Posto de Trabalho, no tempo e termos previstos no contrato.	Verificação pelo fiscal técnico e setorial.	3,0
Registro de Reclamações, como falta de cordialidade no trato com o público interno e externo da USE e DeAS; agendamento dos atendimentos; sobre a execução dos serviços em inconformidade, e desorganização do espaço de trabalho.	O fiscal técnico e setorial registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado.	3,0
Deixar de entregar documento específico estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	2,0
Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.	O preposto deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	3,0

Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, no prazo de 24 horas.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	3,0
Apresentar-se com uniforme e crachá em desacordo com o especificado no TR.	A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial e proceder à correção da falha verificada.	2,0
Deixar de fornecer uniforme e EPI aos seus empregados, nos prazos estabelecidos, quando estes forem necessários a execução do serviço.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	3,0

Tabela de Pontuação Acumulada/IMR:

PONTUAÇÃO ACUMULADA	Valor IMR
0 a 1 (um) ponto	IMR = 0,99, passível ainda a aplicação de penalidade.
1 a 2 (dois) pontos	IMR = 0,98, passível ainda a aplicação de penalidade.
2 a 3 (três) pontos	IMR = 0,97, passível ainda a aplicação de penalidade.
3 a 4 (quatro) pontos	IMR = 0,96, passível ainda a aplicação de penalidade.
4 a 5 (cinco) pontos	IMR = 0,95, passível ainda a aplicação de penalidade.
5 a 6 (seis) pontos	IMR = 0,93, passível ainda a aplicação de penalidade.
6 a 7 (sete) pontos	IMR = 0,90, passível ainda a aplicação de penalidade.
Acima de 7 (sete) pontos	IMR = 0,85, passível ainda a aplicação de penalidade.