



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Universidade Federal de São Paulo



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
Rua Talim 330 - Bairro Vila Nair - São José dos Campos - SP CEP 12231-280 - <http://www.unifesp.br>
12 39249507

ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

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 celebrado a partir do Edital do Pregão Eletrônico 90067/2024 e de seus demais anexos.

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de seis indicadores de qualidade: uso do uniforme, uso dos EPI's, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de recursos humanos previstos em contrato, atraso/ausência na entrega dos materiais e qualidade dos serviços prestados.

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

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.

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

INDICADOR 1 - USO DO UNIFORME	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a identificação dos funcionários atarvés do uso do uniforme.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal Técnico através de e-mails e relatório de ocorrências
Periodicidade	Aferição a cada medição da prestação dos serviços
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de referência. Cada evento identificado por pessoa consistirá em uma c
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 Ocorrência = 8 Pontos 2 Ocorrências = 6 Pontos 3 Ocorrências = 4 Pontos 4 Ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou acima de 5 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeit penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	Este indicador visa melhor gestão dos colaboradores e a otimização da fiscalização através da rápida identificação do colaborador, alé igualdade entre os colaboradores
INDICADOR 2 - USO DOS EPI'S	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança no local de trabalho, conforme NR's e o Plano Geral de Risc

Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal Técnico através de e-mails e relatório de ocorrências
Periodicidade	Aferição a cada medição da prestação dos serviços
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de referência. Cada evento identificado por pessoa consistirá em uma ocorrência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Uma ocorrência ensejará a instauração de processo administrativo para aplicação de penalidades previstas no contrato administrativo, descontos de pontuação previstos no IMR – Instrumento de Medição de Resultado.
Observações	Este indicador visa cumprir com as legislações quanto a segurança do trabalho e proporcionar ao colaborador condições seguras durante a prestação dos serviços.

INDICADOR 3 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta da Contratada às solicitações da Contratante para garantir agilidade na comunicação, definições e resolução de dúvidas.
Meta a cumprir	Até 02 (dois) dias úteis posterior ao envio do e-mail pela Contratante.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal técnico através de registro via e-mails e relatório de ocorrências.
Periodicidade	Por evento / solicitação à contratante (e-mail enviado à Contratada). Aferição a cada medição da prestação dos serviços
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta durante período de referência.
Início de Vigência	A partir do início da vigência contratual.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 Ocorrência = 8 Pontos 2 Ocorrências = 6 Pontos 3 Ocorrências = 4 Pontos 4 Ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou acima de 5 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita a penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante, de forma mais rápida possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 4 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento dos salários e outros benefícios
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor do Contrato/ Fiscal Técnico auxiliado pelo Fiscal Administrativo com cobrança dos comprovantes através de e-mails e relatório de ocorrências.

Periodicidade	Aferição a cada medição da prestação dos serviços, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43 e/ou de acordo com a 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
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Uma ocorrência ensejará a instauração de processo administrativo para aplicação de penalidades previstas no contrato administrativo, descontos de pontuação previstos no IMR – Instrumento de Medição de Resultado.
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.

INDICADOR 5 - FALTA DE RECURSOS HUMANOS PREVISTOS EM CONTRATO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento dos recursos humanos previstos no contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Gestor / Fiscal Técnico do Contrato auxiliado pelo Fiscal Administrativo na cobrança de documentos através de e-mails e relatório de oco
Periodicidade	Aferição a cada medição da prestação dos serviços
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de referência. Cada evento identificado consistirá em uma ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 15 Pontos 4 Ocorrência = 10 Pontos 5 Ocorrências = 5 Pontos 6 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou acima de 6 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujei penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	Este indicador visa garantir a execução dos serviços

INDICADOR 6 - ATRASO/AUSÊNCIA NA ENTREGA DOS MATERIAIS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento dos materiais, insumos, utensilios e equipamentos necessários a execução dos serviços
Meta a cumprir	100% dos itens solicitados no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal Técnico com registros feitos através do Diário via e-mails.
Periodicidade	Aferição a cada medição da prestação dos serviços
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de referência. Cada evento identificado consistirá em uma ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço

Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 Ocorrência = 8 Pontos 2 Ocorrências = 6 Pontos 3 Ocorrências = 4 Pontos 4 Ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou acima de 5 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita a penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	Este indicador busca promover o bom planejamento das atividades de forma que todos os recursos materiais imprescindíveis para a prestação dos serviços estejam disponíveis quando necessários de forma a não comprometerem a qualidade dos serviços.

--

INDICADOR 7 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências. Satisfação do público usuário
Forma de acompanhamento	Canais de comunicação com o público usuário para que o Gestor do Contrato, auxiliado pelo Fiscal Técnico possa apurar insatisfações com os serviços prestados pela contratada.
Periodicidade	Aferição a cada medição da prestação do serviço
Mecanismo de Cálculo	Verificação das ocorrências através da apuração dos apontamentos de insatisfação do público usuário, onde cada situação de reincidência equivale a 01 ocorrência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem Ocorrências = 15 Pontos 1 ocorrência = 12 Pontos 2 ocorrências = 8 Pontos 3 ocorrências = 6 Pontos 4 ocorrências = 4 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou acima de 5 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita a penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	Este indicador visa garantir a execução dos serviços e a manutenção do nível de qualidade. Os canais de comunicação com o público usuário serão através do site oficial do Campus e e-mails direcionados à fiscalização do contrato: "público usuário" todas as pessoas que frequentam e/ou utilizam as dependências do campus: professores, técnicos, alunos, estagiários, visitantes (inclusive a fiscalização do contrato).

DAS FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o período de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

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 “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”

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 ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 89 pontos	95% do valor previsto	0,95
Inferior a 70 pontos	93% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual através de pro Sancionatório
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS		
Indicador	Critério	Pontos
INDICADOR 1 - USO DO UNIFORME	Sem ocorrências	10
	01 ocorrência	8
	02 ocorrências	6
	03 ocorrências	4
	04 ocorrências	2
	05 ocorrências ou mais	0
INDICADOR 2 - USO DOS EPI'S	Sem ocorrências	20
	01 ocorrências ou mais	0
INDICADOR 3 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	Sem ocorrências	10
	1 ocorrência	8
	2 ocorrências	6
	3 ocorrências	4
	4 ocorrências	2
	5 ou mais ocorrências	0
INDICADOR 4 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	Sem ocorrências	20
	Uma ou mais ocorrências	0
INDICADOR 5 - FALTA DE RECURSOS HUMANOS PREVISTOS EM CONTRATO	Sem ocorrências	15
	04 ocorrências	10
	05 ocorrências	5
	06 ou mais ocorrências	0
INDICADOR 6 - ATRASO/AUSÊNCIA NA ENTREGA DOS MATERIAIS	Sem ocorrências	10
	01 ocorrência	8
	02 ocorrências	6
	03 ocorrências	4
	04 ocorrências	2

	05 ocorrências ou mais	0
INDICADOR 7 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Sem ocorrências	15
	01 ocorrência	12
	02 ocorrências	8
	03 ocorrências	6
	04 ocorrências	4
	05 ocorrências ou mais	0
PONTUAÇÃO FINAL:		
VALOR DA MEDIÇÃO:		



Documento assinado eletronicamente por **Debora Nunes Lisboa, Administrador(a)**, em 11/06/2024, às 22:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida [clicando aqui](#), ou pelo endereço: "https://sei.unifesp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0" informando o código verificador **2166086** e o código CRC **8881832D**.

Referência: Processo nº 23089.004090/2024-66
Especificação do Processo: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de limpeza e conservação, de natureza contínua, incluindo o fornecimento de insumos e equipamentos para a prestação dos serviços nas áreas externas e internas das unidades do campus São José dos Campos da UNIFESP
Descrição do documento:
SEI nº 2166090