UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

PRÓ-REITORIA DE INFRAESTRUTURA

COORDENADORIA DE SERVIÇOS GERAIS

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultados – IMR estabelece os níveis de qualidade esperados para a prestação dos serviços de vigilância e os critérios para ajuste do pagamento quando os resultados obtidos forem inferiores aos padrões definidos.

1.2. A avaliação será baseada em evidências objetivamente verificáveis, produzidas durante a execução dos serviços ou obtidas pela fiscalização, não sendo exigido o acompanhamento presencial e contínuo das atividades pelo fiscal técnico.

1.3. A CONTRATADA deverá manter e disponibilizar os registros necessários à aferição dos indicadores, inclusive das atividades executadas fora do horário de atuação da fiscalização ou em localidades distintas.

1.4. A aplicação do IMR não substitui a dedução dos valores correspondentes a serviços efetivamente não prestados nem impede a adoção de medidas corretivas e a aplicação das sanções cabíveis.

2. FORMA DE APLICAÇÃO

2.1. A fiscalização técnica acompanhará a execução por meio das fontes de evidência previstas neste Instrumento, podendo utilizar registros eletrônicos, documentos apresentados pela CONTRATADA, inspeções, verificações por amostragem, registros de ocorrências, comunicações formais e outros meios idôneos.

2.2. Ao final de cada período mensal de medição, o fiscal técnico consolidará as ocorrências e evidências disponíveis e aplicará o IMR, se for o caso.

2.3. O IMR deverá identificar os indicadores avaliados, a pontuação atribuída, as ocorrências que tenham produzido redução da pontuação e as respectivas evidências, sendo posteriormente anexado pelo fiscal técnico ao processo de fiscalização e pagamento no PEN-SIE.

2.4. O gestor do contrato avaliará o IMR, calculará o correspondente ajuste no valor da medição e encaminhará à CONTRATADA, por meio do PEN-SIE, a avaliação e o valor da glosa decorrente.

2.5. A CONTRATADA poderá apresentar justificativas, documentos ou outras evidências e, quando entender cabível, solicitar a reavaliação da pontuação atribuída.

2.6. O pedido de reavaliação será encaminhado ao fiscal técnico, que analisará os elementos apresentados e registrará no PEN-SIE sua manifestação quanto à manutenção ou revisão da avaliação.

2.7. Após a manifestação do fiscal técnico, o processo retornará ao gestor do contrato para avaliação dos efeitos financeiros e, quando cabível, revisão da glosa.

2.8. A pontuação somente poderá ser revista quando as evidências apresentadas forem suficientes para afastar ou modificar a ocorrência considerada na avaliação original.

2.9. Quando uma desconformidade permanecer após determinação formal de correção, sua permanência poderá caracterizar nova ocorrência no período de medição subsequente.

2.10. Uma mesma situação somente poderá repercutir em mais de um indicador quando representar descumprimentos materialmente distintos, vedada a duplicidade de avaliação pelo mesmo fato e fundamento.

3. REGRAS DE AFERIÇÃO

3.1. A avaliação será realizada mensalmente.

3.2. As ocorrências deverão ser vinculadas ao posto, localidade ou escopo a que se referirem.

3.3. Quando determinada obrigação tiver caráter geral e não puder ser atribuída a um posto específico, seus efeitos serão considerados sobre o conjunto de postos ou parcela da medição a que a obrigação estiver relacionada.

3.4. Reclamações, comunicações ou denúncias somente produzirão efeitos no IMR após verificação suficiente para caracterizar objetivamente a desconformidade.

4. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS

INDICADOR I01	
ITEM	Pontualidade no atendimento do posto
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços nos horários estabelecidos pela CONTRATANTE
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: cada atraso ao assumir o posto ou saída antecipada, sem autorização formal da CONTRATANTE deve ser considerada como ocorrência.
Métrica	5 – Sem atrasos ou saídas antecipadas no período 4 – Até 5 ocorrências 3 – De 6 a 15 ocorrências 2 – De 16 a 20 ocorrências 1 – Acima de 20 ocorrências
Meta a cumprir	5 – Sem atrasos para assumir o posto e sem saídas antecipadas
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I02	
ITEM	Cobertura do posto
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços nas férias ou ausências sem dispensa formal da CONTRATANTE
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: cada dia de férias ou ausência sem substituição, sem dispensa formal da CONTRATANTE deve ser considerada como ocorrência.
Métrica	3 – Sem ocorrências no período 2 – Até 3 ocorrências 1 – Acima de 3 ocorrências
Meta a cumprir	3 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I03	
ITEM	Domínio do Procedimento Operacional Padrão do posto
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços em conformidade com os procedimentos estabelecidos
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências de desconformidade relacionada aos procedimentos aplicáveis ao posto, incluindo, a indisponibilidade ou utilização de versão desatualizada do PESS ou da ordem de posto e o descumprimento, por parte do empregado, dos procedimentos indicados no PESS.
Métrica	5 – Sem ocorrências 4 – 1 ocorrência 3 – 2 ocorrências 2 – 3 ocorrências 1 – 4 ou mais ocorrências
Meta a cumprir	5 – Sem ocorrências
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I04	
ITEM	Capacitação da equipe
Finalidade	Garantir que os empregados tenham capacitação adequada para prestar os serviços nos postos de trabalho
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada empregado sem capacitação adequada deve ser considerado como ocorrência.
Métrica	3 – Toda a equipe capacitada 2 – 1 empregado sem capacitação adequada 1 – 2 ou mais empregados sem capacitação adequada
Meta a cumprir	3 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I05	
ITEM	Comportamento e polidez no atendimento
Finalidade	Garantir que os empregados mantenham os comportamentos e atitudes esperados na prestação dos serviços
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada comportamento inadequado durante a prestação dos serviços deve ser considerado como ocorrência.
Métrica	3 – Sem ocorrências no período 2 – Até 3 ocorrências no período 1 – Acima de 3 ocorrências no período
Meta a cumprir	3 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I06	
ITEM	Identificação e apresentação pessoal
Finalidade	Garantir a adequada apresentação e identificação dos empregados na prestação dos serviços
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada situação verificada com apresentação inadequada ou sem identificação deve ser considerada como ocorrência.
Métrica	5 – Sem ocorrências no período 4 – 1 ocorrência 3 – 2 ocorrências 2 – 3 - ocorrências 1 – 4 ou mais ocorrências
Meta a cumprir	5 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I07	
ITEM	Disponibilidade de equipamentos e recursos operacionais
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos equipamentos, materiais e demais recursos exigidos para a execução segura e adequada dos serviços.
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: Será considerada ocorrência cada situação comprovada em que equipamento ou recurso obrigatório estiver ausente, inoperante, inadequado ou permanecer indisponível além do prazo estabelecido para substituição ou correção.
Métrica	5 – Sem ocorrências 4 – 1 ocorrência 3 – 2 ocorrências 2 – 3 ocorrências 1 – 4 ou mais ocorrências
Meta a cumprir	5 – Sem ocorrências
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I08	
ITEM	Execução e registro das rondas
Finalidade	Garantir que as rondas programadas sejam executadas integralmente e possuam registros suficientes para comprovar sua realização
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: cada atraso ao assumir o posto ou saída antecipada, sem autorização formal da CONTRATANTE deve ser considerada como ocorrência.
Métrica	5 – Sem atrasos ou saídas antecipadas no período 4 – Até 5 ocorrências 3 – De 6 a 15 ocorrências 2 – De 16 a 20 ocorrências 1 – Acima de 20 ocorrências
Meta a cumprir	5 – Sem atrasos para assumir o posto e sem saídas antecipadas
Periodicidade	Mensal

5. DIMENSIONAMENTO DO PAGAMENTO

5.1. A nota mensal será obtida pela soma das pontuações dos indicadores, consideradas as respectivas ponderações:

$$NOTA = I01 + 2 \cdot I02 + 2 \cdot I03 + I04 + I05 + I06 + 2 \cdot I07 + 2 \cdot I08$$

5.2. O cálculo do ajuste do valor mensal a ser pago será pela porcentagem aplicada de forma linear entre 100% e 90%, considerando a NOTA da avaliação. O percentual será calculado em relação aos valores mínimo e de tolerância, conforme indicado no quadro abaixo. Para NOTA entre o mínimo e o valor de tolerância, o percentual ficará entre 90 e 100%.

Nota máxima: 52 Nota de tolerância: 48		100%
NOTA		AJUSTE %
Nota mínima: 12		90%

5.3. O cálculo do percentual de AJUSTE segue a fórmula abaixo:

$$AJUSTE\% = 90\% + \left(\frac{NOTA - Nota\ mínima}{Nota\ de\ tolerância - Nota\ mínima}\right) \cdot 10\%$$

5.4. O ajuste do valor mensal pelo IMR será realizado multiplicando o valor mensal de referência sobre o posto avaliado pelo percentual de AJUSTE, conforme a fórmula:

$$Valor\ mensal\ ajustado = Valor\ mensal\ de\ referência \cdot AJUSTE\%$$

5.5. O ajuste decorrente do IMR incidirá sobre o valor mensal correspondente ao posto, conjunto de postos, localidade ou parcela da medição efetivamente afetada pela avaliação.

5.6. O somatório dos ajustes decorrentes do IMR ficará limitado a 10% (dez por cento) da medição correspondente ao escopo avaliado.

5.7. O limite previsto no item anterior não abrange as deduções correspondentes a serviços efetivamente não prestados.

5.8. Abaixo é apresentado um exemplo de aplicação do IMR sobre um posto de trabalho:

Avaliação mensal do posto: 5173-30 VIGILANTE 12x36 DIURNO SM
Notas atribuídas: 3, 2, 4, 3, 2, 4, 3, 4
Valor mensal do posto: R$ 15.652,00
Cálculos da NOTA, AJUSTE% e Valor ajustado:

$$NOTA = 3 + (2 \cdot 2) + (2 \cdot 4) + 3 + 2 + 4 + (2 \cdot 3) + (2 \cdot 4) = 38$$

$$AJUSTE\% = 90\% + \left(\frac{38-12}{48-12}\right) \cdot 10\% = 97,22\%$$

$$Valor\ mensal\ ajustado = 15.652,00 \cdot 97,22\% = 15.216,87$$

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. Os registros utilizados na aplicação do IMR deverão permitir a identificação da origem da informação, data, horário, posto ou localidade e, quando aplicável, do profissional ou equipe envolvidos.

6.2. A CONTRATADA deverá assegurar a integridade, rastreabilidade e disponibilidade dos registros sob sua responsabilidade durante o período definido contratualmente.

6.3. A fiscalização poderá conferir por amostragem as informações apresentadas pela CONTRATADA e solicitar documentos ou registros complementares sempre que necessários à validação da avaliação.

6.4. A constatação de informação inconsistente ou incompatível com a execução efetivamente verificada poderá ser considerada para fins do indicador correspondente, sem prejuízo das demais providências contratuais cabíveis.

6.5. O IMR aplicado, suas evidências, a comunicação à CONTRATADA, eventual pedido de reavaliação, a manifestação do fiscal técnico e a decisão do gestor quanto aos efeitos financeiros deverão permanecer registrados no processo correspondente no PEN-SIE.