

APÊNDICE VIII – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. DEFINIÇÃO

1.1. 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. INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de 8 atividades (indicadores mínimos de desempenho):

2.1.1. Qualidade dos serviços prestados (avaliação dos requisitantes dos chamados no sistema SUAP)

2.1.2. Qualidade dos serviços prestados (avaliação da fiscalização técnica)

2.1.3. Pagamento de salários, benefícios e outros encargos trabalhistas dentro do prazo legal

2.1.4. Pagamento de auxílio-transporte dentro do prazo legal

2.1.5. Pagamento de auxílio-alimentação dentro do prazo legal

2.1.6. Fornecimento de insumos conforme especificações da lista exemplificativa, dentro do prazo estipulado

2.1.7. Cumprimento de obrigações contratuais relativas à saúde e segurança no trabalho - SST

2.1.8. Cumprimento de outras obrigações contratuais

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

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 18 (dezoito) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

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

Indicador 1 – Qualidade dos serviços prestados (avaliação dos requisitantes dos chamados no sistema SUAP)	
ITEM	DESCRIÇÃO
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 e preenchimento da planilha de avaliação com escala de 5 pontos.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pela fiscalização técnica da contratação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	<p>Para verificar a quantidade de chamados das áreas correlatas com avaliações registradas e calcular a média aritmética simples da pontuação dos chamados com avaliação, você pode seguir os seguintes passos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coletar os dados necessários: Você precisará ter acesso aos registros de chamados das áreas correlatas, incluindo a pontuação atribuída a cada chamado com avaliação. 2. Identificar a quantidade de chamados com avaliação: Conte o número total de chamados que possuem avaliação registrada. 3. Calcular o valor total da pontuação dos chamados com avaliação: Some todas as pontuações dos chamados que possuem avaliação. 4. Calcular a média aritmética simples: Divida o valor total da pontuação dos chamados com avaliação pela quantidade de chamados com avaliação. <p>A fórmula para calcular a média aritmética simples é:</p> $\text{Média} = \frac{\text{Valor Total da Pontuação dos Chamados com Avaliação}}{\text{Quantidade de Chamados com Avaliação}}$ <p>Por exemplo, se tivermos 50 chamados com avaliação registrada e o valor total da pontuação desses chamados for 250 pontos, a média será:</p> $\text{Média} = 250/50 = 5,00$ <p>Portanto, a média aritmética simples da pontuação dos chamados com avaliação seria de 5,00 pontos.</p> <p>Exemplo prático:</p> <p>No mês de junho, a média da avaliação dos chamados relacionados às áreas correlatas do pregão foi de 3,80, resultando na atribuição de 15 pontos para este indicador do IMR.</p>
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	<p>5,00 = Média das avaliações dos chamados \geq 4,50 fica atribuído 17 pontos</p> <p>4,50 > Média das avaliações dos chamados \geq 4,0 fica atribuído 16 pontos</p> <p>4,00 > Média das avaliações dos chamados \geq 3,75, fica atribuído 15 pontos</p>

	<p>3,75 > Média das avaliações dos chamados \geq 3,50 fica atribuído 14 pontos</p> <p>3,50 > Média das avaliações dos chamados \geq 3,25 fica atribuído 13 pontos</p> <p>3,25 > Média das avaliações dos chamados \geq 3,0 fica atribuído 12 pontos</p> <p>3,00 > Média das avaliações dos chamados \geq 2,75 fica atribuído 7 pontos</p> <p>2,75 > Média das avaliações dos chamados, fica atribuído 4 pontos</p>
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Este indicador será construído a partir dos relatórios gerados pelo SUAP.

Indicador 2 – Qualidade dos serviços prestados (avaliação da fiscalização técnica)	
ITEM	DESCRIÇÃO
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 e preenchimento da planilha de avaliação com escala de 5 pontos.
Forma de acompanhamento	Pessoal, com base na fiscalização técnica da contratação por meio da observação no local de trabalho e na prestação de serviços, a partir das constatações obtidas, será realizado o preenchimento da "Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados".
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	<p>Será elaborada uma avaliação para cada posto de trabalho. Como existem 24 postos tradicionais com duração de 12 meses, cada posto será analisado quadrimestralmente em um formato de rodízio. Isso significa que, ao longo de um período de 12 meses, cada posto será avaliado três vezes. Em resumo, a cada mês, seis postos serão avaliados.</p> <p>Para verificar a qualidade dos serviços prestados pelos postos terceirizados, você pode seguir os seguintes passos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coletar os dados necessários: A fiscalização técnica precisa acompanhar esporadicamente o trabalho do terceirizado para preencher a planilha, incluindo a pontuação atribuída a cada requisito da avaliação. 2. Calcular o valor total da pontuação da avaliação: Some todas as pontuações da planilha de avaliação do posto. 3. Calcular a média aritmética simples: Divida o valor total da pontuação dos postos na planilha pela quantidade de quesitos analisados. <p>A fórmula para calcular a média aritmética simples é:</p> <p>Média= Valor Total da Pontuação da planilha de avaliação do posto / Quantidade de quesitos avaliados</p> <p>Por exemplo, se tivermos na planilha 20 quesitos com avaliação registrada e o valor total da pontuação desses chamados for 72 pontos, a média será:</p> <p>Média = $72/20 = 3,60$</p>

	<p>Portanto, a média aritmética simples da pontuação da avaliação do posto seria de 3,60 pontos.</p> <p>Como a avaliação será de 6 postos por mês em formato de rodízio, a média será uma média ponderada da avaliação de cada posto, onde o peso será a quantidade de terceirizados por posto.</p> <p>Exemplo prático:</p> <p>No mês de junho, a média ponderada da avaliação dos postos foi de 3,50, resultando na atribuição de 14 pontos para este indicador do IMR.</p>
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	<p>5,00 = Média das avaliações dos chamados \geq 4,50 fica atribuído 17 pontos</p> <p>4,50 > Média das avaliações dos chamados \geq 4,0 fica atribuído 16 pontos</p> <p>4,00 > Média das avaliações dos chamados \geq 3,75, fica atribuído 15 pontos</p> <p>3,75 > Média das avaliações dos chamados \geq 3,50 fica atribuído 14 pontos</p> <p>3,50 > Média das avaliações dos chamados \geq 3,25 fica atribuído 13 pontos</p> <p>3,25 > Média das avaliações dos chamados \geq 3,0 fica atribuído 12 pontos</p> <p>3,00 > Média das avaliações dos chamados \geq 2,75 fica atribuído 7 pontos</p> <p>2,75 > Média das avaliações dos chamados, fica atribuído 4 pontos</p>
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Este indicador será desenvolvido com base no preenchimento da "Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados", a qual será conduzida pela fiscalização técnica. Será dada uma atenção ampliada à prestação de serviços do posto terceirizado de maneira esporádica, com o propósito de monitorar e observar tanto o ambiente quanto a execução dos serviços prestados. Com base nessas observações, haverá o preenchimento da "Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados."

Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados								
Setor responsável pela fiscalização técnica:								
Número do contrato:								
Responsável/Fiscal Técnico (Favor informar nome completo, número de matrícula e setor de lotação):								
Posto a ser avaliado/Quantidade de trabalhadores terceirizados no posto:								
Setores de atuação dos postos e/ou setores relacionados:								
Quesito	Descrição	5	4	3	2	1	0	N.A.
1	Comunicação imediata à Administração de qualquer anormalidade verificada nas instalações do campus, que possa ou não causar risco ao patrimônio público.							
2	Observância das normas de segurança no trabalho e uso correto dos EPI's/EPCs.							

3	Manutenção dos documentos relacionados à segurança no trabalho devidamente afixados em diversos locais da instituição, incluindo a marcenaria, serralharia, oficina de refrigeração, sala/local dos pintores/pedreiros, sala/local do bombeiro hidráulico, sala/local do piscineiro, coordenação de manutenção, bem como em outros locais onde os serviços estejam sendo prestados.							
4	Organização e limpeza de diversos setores/espços, incluindo a marcenaria, serralharia, oficina de refrigeração, sala dos pintores/pedreiros, sala/local do bombeiro hidráulico, sala/local do piscineiro e na coordenação de manutenção. Isso também se aplica aos locais onde o estoque de materiais e equipamentos é mantido, bem como em quaisquer outras áreas onde os serviços estão sendo prestados.							
5	Controle de entrada e saída de materiais, ferramentas e equipamentos diferentes áreas de trabalho, como marcenaria, serralharia, oficina de refrigeração, sala/local dos pintores/pedreiros, sala/local do bombeiro hidráulico, sala/local do piscineiro, coordenação de manutenção e outros locais onde os serviços estão sendo prestados							
6	Zelo com os materiais, ferramentas e equipamentos.							
7	Atendimento exclusivo de demandas a partir de orientações do setor responsável.							
8	Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.							
9	Participação nas decisões sobre formas de execução dos serviços.							
10	Execução dos serviços com eficiência e qualidade, prezando pelo não desperdício dos recursos							
11	Execução em tempo compatível com a natureza do serviço.							
12	Posse de recursos de comunicação para imediato retorno às chamadas.							
13	Observância do cronograma de execução dos serviços.							
14	Conhecimento técnico sobre o serviço a ser executado.							
15	Limpeza do local após a execução do serviço e comunicação à encarregada dos serviços de limpeza, quando necessário.							
16	Retorno imediato e detalhado à Administração dos serviços concluídos.							
17	Funcionários devidamente uniformizados, inclusive portando crachá de identificação.							
18	Respeito, cortesia e cordialidade da equipe ao lidar com alunos, servidores, visitantes e demais membros.							
19	Evitar o uso inadequado de qualquer meio eletrônico, não autorizado, durante o expediente.							
20	Sinalização correta nos locais de prestação de serviços							
21	Não ocorrência de registro de chamado em que o prestador de serviço informar para o usuário do sistema (Central de Serviços do SUAP) que o serviço está solucionado, porém não executado de forma integral.							

22	Não ocorrência de retrabalho dos serviços, devido a primeira execução do serviço ser falha, ou seja, abertura de um novo chamado e/ou ordem de serviço com o mesmo objetivo, para executar uma nova prestação que tinha sido executada recentemente.								
23	Verificação minuciosa para garantir que os itens entregues pela empresa estejam em conformidade com as especificações dos insumos, materiais, EPIs/EPCs, ferramentas e equipamentos. Essa verificação deve ser feita de acordo com as diretrizes estabelecidas na lista exemplificativa presente no Termo de Referência e seus anexos.								
Total de pontos:									
Total de quesitos avaliados:									
Média aritmética da avaliação do posto (total do posto/total de quesitos avaliados):									

Indicador 3 – Pagamento de salários dentro do prazo legal	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento da legislação quanto ao pagamento de salários no prazo legal.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os salários pagos no prazo legal durante o mês a que se refere a medição.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	<p>Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.</p> <p>Por exemplo, o não pagamento do salário de um ou mais funcionários dentro do prazo corresponde a 1 ocorrência por dia útil de atraso.</p> <p>Exemplo prático:</p> <p>Se o salário não for pago no primeiro dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma ocorrência.</p> <p>Se o salário não for pago no segundo dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma segunda ocorrência.</p> <p>E assim por diante, para cada dia útil de atraso.</p>
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	<p>Sem ocorrências = 14 pontos</p> <p>1 ocorrência = 13 pontos</p> <p>2 ocorrências = 12 pontos</p> <p>3 ocorrências = 11 pontos</p> <p>4 ocorrências = 10 pontos</p> <p>5 ocorrências = 9 pontos</p> <p>6 ocorrências = 5 pontos</p> <p>7 ocorrências ou mais = 3 pontos</p>

Sanções	Ver item 3.2
Observações	De acordo com a CLT, o pagamento “deverá ser efetuado, o mais tardar, até o quinto dia útil do mês subsequente ao vencido” (art. 459, § 1º do Decreto-Lei 5.452/1943).

Indicador 4 – Pagamento de auxílio-transporte dentro do prazo legal	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento da legislação quanto ao pagamento de auxílio-transporte no prazo legal.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os funcionários recebendo o auxílio-transporte em dia, durante o mês a que se refere a medição.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	<p>Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.</p> <p>Por exemplo, o não pagamento do auxílio-transporte de um ou mais funcionários dentro do prazo corresponde a 1 ocorrência por dia útil de atraso.</p> <p>Exemplo prático:</p> <p>Se o auxílio transporte não for pago no primeiro dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma ocorrência.</p> <p>Se o auxílio transporte não for pago no segundo dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma segunda ocorrência.</p> <p>E assim por diante, para cada dia útil de atraso.</p>
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	<p>Sem ocorrências = 9 pontos</p> <p>1 ocorrência = 8 pontos</p> <p>2 ocorrências = 7 pontos</p> <p>3 ocorrências = 6 pontos</p> <p>4 ocorrências = 5 pontos</p> <p>5 ocorrências = 4 pontos</p> <p>6 ocorrências = 2 pontos</p> <p>7 ocorrências ou mais = 1 ponto</p>
Sanções	Ver item 3.2
Observações	De acordo com o Decreto nº 95.247/1987, “o Vale-Transporte constitui benefício que o empregador antecipará ao trabalhador para utilização efetiva em despesas de deslocamento residência-trabalho e vice-versa”. Em outras palavras, o empregado paga ao empregado de forma antecipada o valor necessário ao deslocamento deste.

Indicador 5 – Pagamento de auxílio-alimentação dentro do prazo legal	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento da legislação quanto ao pagamento do auxílio-alimentação no prazo legal.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os funcionários recebendo o auxílio-alimentação em dia, durante o mês a que se refere a medição.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	<p>Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.</p> <p>Por exemplo, o não pagamento do auxílio-alimentação de um ou mais funcionários dentro do prazo corresponde a 1 ocorrência por dia útil de atraso.</p> <p>Exemplo prático:</p> <p>Se o auxílio alimentação não for pago no primeiro dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma ocorrência.</p> <p>Se o auxílio alimentação não for pago no segundo dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma segunda ocorrência.</p> <p>E assim por diante, para cada dia útil de atraso.</p>
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	<p>Sem ocorrências = 9 pontos</p> <p>1 ocorrência = 8 pontos</p> <p>2 ocorrências = 7 pontos</p> <p>3 ocorrências = 6 pontos</p> <p>4 ocorrências = 5 pontos</p> <p>5 ocorrências = 4 pontos</p> <p>6 ocorrências = 2 pontos</p> <p>7 ocorrências ou mais = 1 ponto</p>
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Devem ser observadas as categorias que fazem jus ao benefício e o prazo estabelecido nas convenções coletivas de trabalho, mencionadas no item 10 do Termo de Referência, ou em outras que vierem a substituí-las. Nos casos em que a convenção

	coletiva de trabalho não especifique o prazo limite para pagamento do auxílio alimentação, este deverá ser pago até o último dia útil do mês.
--	---

Indicador 6 – Fornecimento de insumos conforme especificações da lista exemplificativa, dentro do prazo estipulado	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao fornecimento dos insumos, conforme as especificações estabelecidas na lista exemplificativa, dentro do prazo estipulado.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos insumos fornecidos de acordo com as especificações estabelecidas na lista exemplificativa dentro do prazo durante o mês a que se refere a medição.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento (solicitação), com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	<p>Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.</p> <p>Por exemplo, o não fornecimento de insumo(s) dentro do prazo (incluindo eventual prorrogação autorizada pela Fiscalização do contrato, conforme item 9 do Termo de Referência), corresponde a 1 ocorrência/solicitação. Após este prazo, será acrescida de mais 1 ocorrência/solicitação e por cada 3 dias úteis de atraso.</p> <p>Exemplo prático:</p> <p>Se o fornecimento dos insumos não ocorrer até terceiro dia útil após a data prevista, isso conta como uma ocorrência.</p> <p>Se o fornecimento dos insumos não ocorrer até sexto dia útil após a data prevista, isso conta como uma segunda ocorrência.</p> <p>E assim por diante, para cada 3 dias úteis de atraso.</p>
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	<p>Sem ocorrências = 14 pontos</p> <p>1 ocorrência = 13 pontos</p> <p>2 ocorrências = 12 pontos</p> <p>3 ocorrências = 11 pontos</p> <p>4 ocorrências = 10 pontos</p> <p>5 ocorrências = 9 pontos</p>

	6 ocorrências = 5 pontos 7 ocorrências ou mais = 3 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	-

Indicador 7 – Cumprimento de obrigações contratuais relativas à saúde e segurança no trabalho - SST	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao atendimento às obrigações contratuais relacionadas à saúde e segurança do trabalho.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todas as obrigações relativas à SST cumpridas durante o mês a que se refere a medição, o que equivale a 10 pontos.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Semanal, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	<p>Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.</p> <p>Por exemplo, o não cumprimento de uma determinada obrigação contratual corresponde a 1 ocorrência/item descumprido e, após o prazo para solução, admitida a prorrogação deste pela Fiscalização do contrato, será acrescida de mais 1 ocorrência/item descumprido e por cada 2 dias úteis de atraso na solução.</p> <p>Exemplo prático:</p> <p>Se a obrigação contratual relativa à saúde e segurança no trabalho - SST não for cumprida até o segundo dia útil após a data prevista, isso conta como uma ocorrência.</p> <p>Se a obrigação contratual relativa à saúde e segurança no trabalho - SST não for cumprida até o quarto dia útil após a data prevista, isso conta como uma segunda ocorrência.</p> <p>E assim por diante, para cada 2 dias úteis de atraso.</p>
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	<p>Sem ocorrências = 9 pontos</p> <p>1 ocorrência = 8 pontos</p> <p>2 ocorrências = 7 pontos</p> <p>3 ocorrências = 6 pontos</p>

	4 ocorrências = 5 pontos 5 ocorrências = 4 pontos 6 ocorrências = 2 pontos 7 ocorrências ou mais = 1 ponto
Sanções	Ver item 3.2
Observações	-

Indicador 8 – Cumprimento de outras obrigações contratuais	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento, por parte da Contratada, das demais obrigações contratuais.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todas as demais obrigações contratuais cumpridas.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	<p>Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.</p> <p>Por exemplo, o não cumprimento de uma determinada obrigação contratual corresponde a 1 ocorrência/item descumprido e, após o prazo para solução, admitida a prorrogação deste pela Fiscalização do contrato, será acrescida de mais 1 ocorrência/item descumprido e por cada 2 dias úteis de atraso na solução.</p> <p>Exemplo prático:</p> <p>Se a obrigação contratual (exceto a contemplada pelo indicador 7) não for cumprida até o segundo dia útil após a data prevista, isso conta como uma ocorrência.</p> <p>Se a obrigação contratual (exceto a contemplada pelo indicador 7) não for cumprida até o quarto dia útil após a data prevista, isso conta como uma segunda ocorrência.</p> <p>E assim por diante, para cada 2 dias úteis de atraso.</p>
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 11 pontos 1 ocorrência = 10 pontos 2 ocorrências = 9 pontos 3 ocorrências = 8 pontos 4 ocorrências = 7 pontos

	5 ocorrências = 6 pontos 6 ocorrências = 3 pontos 7 ocorrências ou mais = 1 ponto
Sanções	Ver item 3.2
Observações	-

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. A partir do início da vigência do contrato, as pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. 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” + Pontos “Indicador 6” + Pontos “Indicador 7” + Pontos “Indicador 8”.

3.2. A partir do terceiro mês de vigência do contrato, 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 total do serviço em todos os indicadores	Pagamento devido	Fator de ajuste do nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100,00 % do valor previsto	1,0000
De 80 a 89 pontos	98,50 % do valor previsto	0,9850
De 70 a 79 pontos	97,00 % do valor previsto	0,9700
De 60 a 69 pontos	95,50 % do valor previsto	0,9550
De 50 a 59 pontos	94,00 % do valor previsto	0,9400
De 40 a 49 pontos	92,50 % do valor previsto	0,9250
De 30 a 39 pontos	74,00 % do valor previsto e penalidades e/ou rescisão	0,7400
Abaixo de 30 pontos	59,20 % do valor previsto e penalidades e/ou rescisão	0,5920

4. LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Nº Contrato				Mês/Ano de referência	
Contratada					
Indicador	Descrição	Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Qtde. de ocorrências	Pontuação	
1	Qualidade dos serviços prestados (avaliação dos requisitantes dos chamados no sistema SUAP)	<p>5,00 = Média das avaliações dos chamados $\geq 4,50$ fica atribuído 17 pontos</p> <p>4,50 > Média das avaliações dos chamados $\geq 4,0$ fica atribuído 16 pontos</p> <p>4,00 > Média das avaliações dos chamados $\geq 3,75$, fica atribuído 15 pontos</p> <p>3,75 > Média das avaliações dos chamados $\geq 3,50$ fica atribuído 14 pontos</p> <p>3,50 > Média das avaliações dos chamados $\geq 3,25$ fica atribuído 13 pontos</p> <p>3,25 > Média das avaliações dos chamados $\geq 3,0$ fica atribuído 12 pontos</p> <p>3,00 > Média das avaliações dos chamados $\geq 2,75$ fica atribuído 7 pontos</p> <p>2,75 > Média das avaliações dos chamados, fica atribuído 4 pontos</p>	Não se aplica		
2	Qualidade dos serviços prestados (avaliação da fiscalização técnica)	<p>5,00 = Média das avaliações dos chamados $\geq 4,50$ fica atribuído 17 pontos</p> <p>4,50 > Média das avaliações dos chamados $\geq 4,0$ fica atribuído 16 pontos</p> <p>4,00 > Média das avaliações dos chamados $\geq 3,75$, fica atribuído 15 pontos</p> <p>3,75 > Média das avaliações dos chamados $\geq 3,50$ fica atribuído 14 pontos</p>	Não se aplica		

		<p>3,50 > Média das avaliações dos chamados $\geq 3,25$ fica atribuído 13 pontos</p> <p>3,25 > Média das avaliações dos chamados $\geq 3,0$ fica atribuído 12 pontos</p> <p>3,00 > Média das avaliações dos chamados $\geq 2,75$ fica atribuído 7 pontos</p> <p>2,75 > Média das avaliações dos chamados, fica atribuído 4 pontos</p>		
3	Pagamento de salários, benefícios e outros encargos trabalhistas dentro do prazo legal	<p>Sem ocorrências = 14 pontos</p> <p>1 ocorrência = 13 pontos</p> <p>2 ocorrências = 12 pontos</p> <p>3 ocorrências = 11 pontos</p> <p>4 ocorrências = 10 pontos</p> <p>5 ocorrências = 9 pontos</p> <p>6 ocorrências = 5 pontos</p> <p>7 ocorrências ou mais = 3 pontos</p>		
4	Pagamento de auxílio-transporte dentro do prazo legal	<p>Sem ocorrências = 9 pontos</p> <p>1 ocorrência = 8 pontos</p> <p>2 ocorrências = 7 pontos</p> <p>3 ocorrências = 6 pontos</p> <p>4 ocorrências = 5 pontos</p> <p>5 ocorrências = 4 pontos</p> <p>6 ocorrências = 2 pontos</p> <p>7 ocorrências ou mais = 1 ponto</p>		
5	Pagamento de auxílio-alimentação dentro do prazo legal	<p>Sem ocorrências = 9 pontos</p> <p>1 ocorrência = 8 pontos</p> <p>2 ocorrências = 7 pontos</p> <p>3 ocorrências = 6 pontos</p> <p>4 ocorrências = 5 pontos</p> <p>5 ocorrências = 4 pontos</p> <p>6 ocorrências = 2 pontos</p> <p>7 ocorrências ou mais = 1 ponto</p>		

6	Fornecimento de insumos conforme especificações da lista exemplificativa, dentro do prazo estipulado	Sem ocorrências = 14 pontos 1 ocorrência = 13 pontos 2 ocorrências = 12 pontos 3 ocorrências = 11 pontos 4 ocorrências = 10 pontos 5 ocorrências = 9 pontos 6 ocorrências = 5 pontos 7 ocorrências ou mais = 3 pontos		
7	Cumprimento de obrigações contratuais relativas à saúde e segurança no trabalho - SST	Sem ocorrências = 9 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 7 pontos 3 ocorrências = 6 pontos 4 ocorrências = 5 pontos 5 ocorrências = 4 pontos 6 ocorrências = 2 pontos 7 ocorrências ou mais = 1 ponto		
8	Cumprimento de outras obrigações contratuais	Sem ocorrências = 11 pontos 1 ocorrência = 10 pontos 2 ocorrências = 9 pontos 3 ocorrências = 8 pontos 4 ocorrências = 7 pontos 5 ocorrências = 6 pontos 6 ocorrências = 3 pontos 7 ocorrências ou mais = 1 ponto		
Total				

Observações sobre as ocorrências verificadas no mês

[Devem ser descritas detalhadamente todas as ocorrências, uma vez que podem acarretar o desconto na nota fiscal. Por exemplo, a quantidade de empregados que receberam em atraso e a quantidade de dias de atraso, quais foram as obrigações descumpridas e se o respectivo prazo para solução foi cumprido etc.]

Faixas de pontuação total do serviço em todos os indicadores	Valor normal da parcela (A)	Fator de ajuste (B)	Valor a ser pago pela parcela (A x B)
--	--------------------------------	------------------------	--

De 90 a 100 pontos (Fator de ajuste = 1,00)			
De 80 a 89 pontos (Fator de ajuste = 0,9850)			
De 70 a 79 pontos (Fator de ajuste = 0,9700)			
De 60 a 69 pontos (Fator de ajuste = 0,9550)			
De 50 a 59 pontos (Fator de ajuste = 0,9400)			
De 40 a 49 pontos (Fator de ajuste = 0,9250)			
De 30 a 39 pontos (Fator de ajuste = 0,7400) + (Penalidade)			
Abaixo de 30 pontos (Fator de ajuste = 0,5920) + (Penalidade)			

Documento Digitalizado Público

Apêndice VIII - Instrumento de medição de resultado - IMR

Assunto: Apêndice VIII - Instrumento de medição de resultado - IMR
Assinado por: Humberto Junior
Tipo do Documento: Documento Informativo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:
■ **Humberto Dantas de Oliveira Junior, ADMINISTRADOR**, em 07/06/2024 20:09:27.

Este documento foi armazenado no SUAP em 07/06/2024. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1803787
Código de Autenticação: 13ed7657d4

