

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. Indicador 1 – Qualidade dos serviços prestados (avaliação dos requisitantes dos agendamentos das viagens)
 - 2.1.2. Indicador 2 – Qualidade dos serviços prestados (avaliação da fiscalização técnica)
 - 2.1.3. Indicador 3 – Pagamento de salários dentro do prazo legal
 - 2.1.4. Indicador 4 – Pagamento da diária e meia-diária dentro do prazo
 - 2.1.5. Indicador 5 – Pagamento de auxílio-alimentação dentro do prazo legal
 - 2.1.6. Indicador 6 – Substituição do profissional ausente/faltoso dentro do prazo
 - 2.1.7. Indicador 7 – Fornecimento dos uniformes conforme especificações, dentro do prazo estipulado
 - 2.1.8. Indicador 8 – Cumprimento de obrigações contratuais relativas à saúde e segurança no trabalho - SST
 - 2.1.9. Indicador 9 – 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 20 (vinte) 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 passageiros e/ou requisitantes das viagens)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante à qualidade global na prestação do serviço, sob a perspectiva do passageiro.
Meta a cumprir	Nível excelente de qualidade (Média das avaliações dos agendamentos acima de 4,50, em que 5,00 é o nível máximo), durante o mês a que se refere a medição.
Instrumento de medição	Pela avaliação do usuário do serviço (passageiro). Ao final da sua viagem, o passageiro avaliará o serviço que lhe foi prestado. Será adotada uma escala de 0 (zero) a 5 (cinco), onde 0 (zero) representa o extremo negativo (ex: totalmente insatisfeito) e 5 (cinco) representa o extremo positivo (ex: totalmente satisfeito).
Forma de acompanhamento	Pessoal, pela fiscalização técnica da contratação

Periodicidade	Por evento (viagem), com aferição da média das avaliações das viagens realizadas no mês a que se refere a medição.
Mecanismo de cálculo	Verificação da média da avaliação das viagens realizadas no mês. Ao final de cada viagem, o usuário que utilizou este serviço deverá avaliar o serviço, com 1 a 5 estrelas. Para calcular a média da avaliação das viagens no mês, é necessário dividir o somatório das avaliações das viagens realizadas no mês pela quantidade destas viagens. Por exemplo, se tivermos 33 agendamentos com avaliação registrada e o valor total da pontuação desses agendamentos for 126 pontos, a média será 3,82 (126/33). Portanto, esta média implica na atribuição de 18 pontos para este indicador do IMR.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço
Pontuação nominal deste indicador para cálculo do fator de ajuste no pagamento	5,00 = Média das avaliações das viagens $\geq 4,50$ fica atribuído 20 pontos 4,50 > Média das avaliações das viagens $\geq 4,00$ fica atribuído 19 pontos 4,00 > Média das avaliações das viagens $\geq 3,75$, fica atribuído 18 pontos 3,75 > Média das avaliações das viagens $\geq 3,50$ fica atribuído 17 pontos 3,50 > Média das avaliações das viagens $\geq 3,25$ fica atribuído 13 pontos 3,25 > Média das avaliações das viagens $\geq 3,00$ fica atribuído 12 pontos 3,00 > Média das avaliações das viagens $\geq 2,75$ fica atribuído 7 pontos 2,75 > Média das avaliações das viagens, fica atribuído 4 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observação	O presente indicador será elaborado com base nas respostas (avaliações) encaminhadas pelos requisitantes dos serviços, as quais foram coletadas por meio de consultas realizadas pelo setor responsável pela execução das atividades, utilizando como ferramenta de comunicação o e-mail ou outro meio eletrônico.
Peso do Indicador	2,5 ou 1,25, em função da realização da avaliação do(s) prestador(es) de serviço. Assim, o peso será 2,5 (no mês em que não for realizada esta avaliação) e 1,25 (no mês em que for realizada).

Indicador 2 – Qualidade dos serviços prestados (avaliação da fiscalização técnica)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante à qualidade global na prestação do serviço, sob a perspectiva do fiscal técnico.
Meta a cumprir	Nível excelente de qualidade (Média das avaliações dos prestadores acima de 90, em que 100 é o nível máximo), durante o mês a que se refere a medição.
Instrumento de medição	Pela avaliação do usuário do serviço (fiscal técnico). Na periodicidade estabelecida, o fiscal técnico preencherá a planilha de Avaliação do Prestador de Serviço (item 2.4) para cada prestador vinculado ao contrato. Ao final do preenchimento, será atribuída uma nota de 0 (zero) a 100 (cem), onde 100 (cem) representa a avaliação máxima para o prestador.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pela fiscalização técnica da contratação
Periodicidade	Pelo menos uma vez por ano

Mecanismo de cálculo	<p>Verificação da média da avaliação dos prestadores de serviços ou da nota do prestador, caso o contrato possua apenas um prestador de serviço.</p> <p>Pelo menos uma vez por ano, o fiscal técnico avaliará cada prestador de serviço, atribuindo uma nota de 0 a 10 para cada um dos 10 quesitos avaliados. A avaliação do prestador corresponderá ao somatório das notas em todos os quesitos, podendo chegar no máximo a 100.</p> <p>Caso o contrato possua mais de um prestador de serviço, deverá ser feita a avaliação de todos os prestadores. Uma vez avaliados todos os prestadores, a média da avaliação destes será obtida, dividindo-se a soma das avaliações dos prestadores pela quantidade de prestadores avaliados. Por exemplo, se tivermos 3 prestadores de serviços e o somatório das notas destes seja 240 (80 + 70 + 90), a média será 240 (240/3). Portanto, esta média implica na atribuição de 19 pontos.</p> <p>Caso o contrato possua apenas um prestador, será a avaliação deste que determinará a pontuação no indicador. Por exemplo, se tivermos 1 prestador de serviço e a nota deste for 90, esta nota implica na atribuição de 20 pontos.</p>
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço
Pontuação nominal deste indicador para cálculo do fator de ajuste no pagamento	<p>100,00 = Média das avaliações dos postos \geq 90,00 fica atribuído 20 pontos</p> <p>90,00 > Média das avaliações dos postos \geq 80,00 fica atribuído 19 pontos</p> <p>80,00 > Média das avaliações dos postos \geq 75,00, fica atribuído 18 pontos</p> <p>75,00 > Média das avaliações dos postos \geq 70,00 fica atribuído 17 pontos</p> <p>70,00 > Média das avaliações dos postos \geq 65,00 fica atribuído 13 pontos</p> <p>65,00 > Média das avaliações dos postos \geq 60,00 fica atribuído 12 pontos</p> <p>60,00 > Média das avaliações dos postos \geq 50,00 fica atribuído 7 pontos</p> <p>50,00 > Média das avaliações dos postos, fica atribuído 4 pontos</p>
Sanções	Ver item 3.2
Observação	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 Avaliação do Prestador de Serviço" (item 2.4).
Peso do Indicador	1,25

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 (pagamento mensal), com aferição mensal do total de ocorrências.

Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não pagamento do salário de um ou mais funcionários dentro do prazo corresponde a 1 ocorrência por dia útil de atraso. Exemplo prático: Se o salário não for pago no primeiro dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma ocorrência. Se o salário não for pago no segundo dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma segunda ocorrência. E assim por diante, para cada dia útil de atraso.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação nominal deste indicador para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).
Sanções	Ver item 3.2
Observação	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).
Peso do Indicador	0,65

Indicador 4 – Pagamento da diária e meia-diária dentro do prazo	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento da legislação quanto ao pagamento das diárias e meia diárias no prazo estabelecido no Termo de Referência.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os funcionários recebendo as diárias e meia diárias em dia, ou seja, no prazo que consta no Termo de Referência, 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 (pagamento por viagem), com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não pagamento de diárias e meia diárias de um ou mais funcionários dentro do prazo corresponde a 1 ocorrência por dia útil de atraso. Exemplo prático: Se a diária não for paga no primeiro dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma ocorrência. Se a diária não for paga no segundo dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma segunda ocorrência. E assim por diante, para cada dia útil de atraso.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.

Pontuação nominal deste indicador para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).
Sanções	Ver item 3.2
Observação	Considerando que as diárias têm por finalidade indenizar o servidor pelas despesas com alimentação e hospedagem, decorrentes do deslocamento a serviço, o pagamento deverá ser efetuado, no prazo que consta no "Modelo de Execução do Objeto" do Termo de Referência, de forma a garantir o pleno cumprimento do seu caráter indenizatório.
Peso do Indicador	0,6

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 (pagamento mensal), com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. 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. Exemplo prático: Se o auxílio-alimentação não for pago no primeiro dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma ocorrência. Se o auxílio-alimentação não for pago no segundo dia útil após a data de pagamento prevista, isso conta como uma segunda ocorrência. E assim por diante, para cada dia útil de atraso.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação nominal deste indicador para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).
Sanções	Ver item 3.2

Observação	Devem ser observadas as categorias que fazem jus ao benefício e o prazo estabelecido nas convenções coletivas de trabalho, que estão sendo consideradas, 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.
Peso do Indicador	0,4

Indicador 6 – Substituição do profissional ausente/faltoso dentro do prazo	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento da Substituição do profissional ausente/faltoso no prazo que consta no "Modelo de Execução do Objeto" do Termo de Referência.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os funcionários ausentes/faltosos substituídos dentro do prazo máximo, ou seja, no prazo que consta no Termo de Referência, 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	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, a não reposição de 1 (um) funcionário dentro do prazo corresponde a 1 ocorrência por dia útil de atraso na reposição. Exemplo prático: Se o profissional ausente/faltoso não for substituído no prazo estabelecido, isso conta como uma ocorrência. Se o profissional ausente/faltoso não for substituído no primeiro dia útil após o prazo estabelecido, isso conta como uma segunda ocorrência. E assim por diante, para cada dia útil de atraso.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação nominal deste indicador para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).
Sanções	Ver item 3.2
Observação	Considerando que a substituição do profissional ausente/faltoso têm por finalidade a não interrupção do serviço, a substituição deverá ser efetuado, no prazo que consta no "Modelo de Execução do Objeto" do Termo de Referência, de forma a garantir o pleno cumprimento.
Peso do Indicador	0,3

Indicador 7 – Fornecimento dos uniformes conforme especificações, dentro do prazo estipulado	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao fornecimento dos uniformes, conforme as especificações estabelecidas no Termo de Referência, dentro do prazo estipulado.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os uniformes fornecidos de acordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência 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	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não fornecimento dos uniformes dentro do prazo (incluindo eventual prorrogação autorizada pela Fiscalização do contrato, conforme 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. Exemplo prático: Se o fornecimento dos uniformes não ocorrer até o terceiro dia útil após a data prevista, isso conta como uma ocorrência. Se o fornecimento dos uniformes não ocorrer até o sexto dia útil após a data prevista, isso conta como uma segunda ocorrência. E assim por diante, para cada 3 dias úteis de atraso.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação nominal deste indicador para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).
Sanções	Ver item 3.2
Observação	O fornecimento de insumos está disciplinado no Termo de Referência.
Peso do Indicador	0,15

Indicador 8 – 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.
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 (por descumprimento de obrigação), com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. 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. Exemplo prático: 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. 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. E assim por diante, para cada 2 dias úteis de atraso.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação nominal deste indicador para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).
Sanções	Ver item 3.2
Observação	As obrigações estão previstas no Termo de Referência ou no Contrato.
Peso do Indicador	0,2

Indicador 9 – 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, 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 (por descumprimento de obrigação), com aferição mensal do total de ocorrências.

Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. 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. Exemplo prático: 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. 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. E assim por diante, para cada 2 dias úteis de atraso.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação nominal deste indicador para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).
Sanções	Ver item 3.2
Observação	As obrigações estão previstas no Termo de Referência ou no Contrato.
Peso do Indicador	0,2

2.4. Para o Indicador 2, deverá ser preenchida a Avaliação do Prestador de Serviço, conforme tabela a abaixo:

Avaliação do Prestador de Serviços (Indicador 2 do Instrumento de Medição de Resultado)			
Nome do fiscal técnico (avaliador):		Setor responsável pela fiscalização técnica:	
Contratada:		Número do contrato:	
Objeto contratual:			
Nome do prestador de serviços (avaliado):		Mês/Ano de referência	

Quesito	Descrição	Nota (de 0 a 10)
1	Comunicação imediata à Administração de qualquer anormalidade (relatar alterações e/ou danos) verificada nos veículos do campus, que possa ou não causar risco ao patrimônio público.	
2	Observância das normas de segurança no trabalho.	
3	Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.	
4	Participação nas decisões sobre formas de execução dos serviços.	
5	Execução dos serviços com eficiência e qualidade, prezando pelo não desperdício dos recursos, pela segurança dos passageiros e da carga transportada.	

6	Posse de recursos de comunicação para imediato retorno às chamadas, evitando a utilização inadequada ou sem autorização.	
7	Observância do cronograma de execução dos serviços.	
8	Utilização do uniforme e crachá de identificação.	
9	Respeito, cortesia e cordialidade da equipe ao lidar com alunos, bolsistas, estagiários, terceirizados, servidores, visitantes da Contratante.	
10	Disponibilidade para, mediante comunicação prévia, realizar, de forma ocasional, a prestação de serviços em finais de semana e feriados, observando rigorosamente os limites legais impostos à jornada de trabalho.	
Total de pontos:		

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 pontuação final em cada indicador é obtida multiplicando a pontuação ao peso do indicador.
- 3.1.2. 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.
- 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
De 80 a 89 pontos	98,50 % do valor previsto	0,985
De 70 a 79 pontos	97,00 % do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95,50 % do valor previsto	0,955
De 50 a 59 pontos	94,00 % do valor previsto	0,94
De 40 a 49 pontos	92,50 % do valor previsto	0,925
De 30 a 39 pontos	74,00 % do valor previsto e penalidades e/ou rescisão	0,74
Abaixo de 30 pontos	59,20 % do valor previsto e penalidades e/ou rescisão	0,592

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

LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Nome do fiscal técnico (avaliador):		Setor responsável pela fiscalização técnica:	
Contratada:		Número do contrato:	
Objeto contratual:		Mês/Ano de referência:	

Indicador	Descrição	Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento [pensei em retirar esta coluna, pois esta informação já consta no respectivo indicador. Coloquei só para facilitar a sua revisão]	Qtde. de ocorrências	Pontuação	Peso	Pontuação final (pontuação x peso)
1	Qualidade dos serviços prestados (avaliação dos requisitantes dos agendamentos das viagens)	5,00 = Média das avaliações das viagens \geq 4,50 fica atribuído 20 pontos 4,50 > Média das avaliações das viagens \geq 4,00 fica atribuído 19 pontos 4,00 > Média das avaliações das viagens \geq 3,75, fica atribuído 18 pontos 3,75 > Média das avaliações das viagens \geq 3,50 fica atribuído 17 pontos 3,50 > Média das avaliações das viagens \geq 3,25 fica atribuído 13 pontos 3,25 > Média das avaliações das viagens \geq 3,00 fica atribuído 12 pontos 3,00 > Média das avaliações das viagens \geq 2,75 fica atribuído 7 pontos 2,75 > Média das avaliações das viagens, fica atribuído 4 pontos	Não se aplica		1,25 (no mês em que for realizada a avaliação do prestador) e 2,5 (no mês em que não) [vou colocar só os pesos]	
2	Qualidade dos serviços prestados (avaliação da fiscalização técnica)	100,00 = Média das avaliações dos postos \geq 90,00 fica atribuído 20 pontos 90,00 > Média das avaliações dos postos \geq 80,00 fica atribuído 19 pontos 80,00 > Média das avaliações dos postos \geq 75,00, fica atribuído 18 pontos 75,00 > Média das avaliações dos postos \geq 70,00 fica atribuído 17 pontos 70,00 > Média das avaliações dos postos \geq 65,00 fica atribuído 13 pontos	Não se aplica		1,25	

		65,00 > Média das avaliações dos postos ≥ 60,00 fica atribuído 12 pontos 60,00 > Média das avaliações dos postos ≥ 50,00 fica atribuído 7 pontos 50,00 > Média das avaliações dos postos, fica atribuído 4 pontos				
3	Pagamento de salários dentro do prazo legal	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).			0,65	
4	Pagamento da diária e meia-diária dentro do prazo	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).			0,6	
5	Pagamento de auxílio-alimentação dentro do prazo legal	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).			0,4	

6	Substituição do profissional ausente/faltoso dentro do prazo	<p>Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos</p> <p>Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).</p>			0,3	
7	Fornecimento dos uniformes conforme especificações, dentro do prazo estipulado	<p>Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos</p> <p>Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).</p>			0,15	
8	Cumprimento de obrigações contratuais relativas à saúde e segurança no trabalho - SST	<p>Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos</p> <p>Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).</p>			0,2	

9	Cumprimento de outras obrigações contratuais	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 19 pontos 2 ocorrências = 18 pontos 3 ocorrências = 17 pontos 4 ocorrências = 16 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos Obs.: Caso não tenha havido nenhum evento, impossibilitando assim a medição do indicador, será atribuído a pontuação máxima (20 pontos).		0,2	
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	Fator de ajuste	Valor a ser pago pela parcela
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(s) e/ou rescisão) Abaixo de 30 pontos (Fator de ajuste = 0,5920) + (Penalidade(s) e/ou rescisão)			

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 07/11/2025 18:43:38.

Este documento foi armazenado no SUAP em 07/11/2025. 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: 2381854
Código de Autenticação: 73e70e4743

