

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – CAMPUS CAICÓ

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, elencando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas para boa prestação dos serviços.

A avaliação estará sempre baseada nas regras de saúde e segurança no trabalho, na legislação trabalhista, previdenciária e/ou nas Convenções Coletivas de Trabalho, assim como nas boas práticas de execução dos serviços preconizadas pela IN 05/2017 SEGES/MPDG e cadernos de logística do Ministério da Economia.

Este Instrumento de Medição de Resultados é parte indissociável do Termo de Referência, que contém outros critérios e regras de execução dos serviços, sendo imprescindível a obediência a estes ditames sob pena de imputação de sanções administrativas.

2. DOS INDICADORES, METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULOS

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

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 0 (zero) 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 – USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes na execução dos serviços, bem como o uso de Equipamentos de Proteção Individual – EPI'S.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal diária de ocorrências
Forma de acompanhamento	“In loco” pelo Fiscal Técnico, sendo o registro realizado no Relatório de Recebimento Provisório dos serviços, onde serão indicadas todas as ocorrências durante a execução contratual.
Periodicidade	Mensal, com aferição por dia de ocorrência
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, independentemente do número de prestadores em desacordo com o indicador.

	REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a 1 (um) dia em que os prestadores se apresentarem ao serviço em desacordo com às regras do indicador.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa 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 ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Advertência por escrito, indicando os dias em que foram identificados os respectivos descumprimentos.
Observações	A Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no Instrumento Convocatório, assim como das sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 8.666/1993.

INDICADOR 02 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o grau de comprometimento da CONTRATADA no atendimento as solicitações relacionadas a toda execução do contrato, tais como: a) substituição e/ou reposição de prestadores; b) entrega de documentos relacionados a prestação dos serviços; c) apresentação de manifestação sobre renovação, reajuste e repactuação do contrato; d) entrega e/ou reposição de materiais e equipamentos, dentre outras comunicações vinculadas à prestação do serviço.
Meta a cumprir	Envio de resposta dentro do prazo concedido pela equipe de fiscalização, a contar da data da solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências a partir das demandas emanadas pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Pessoal, quando da solicitação do Fiscal Técnico e/ou Fiscal Administrativo através da quantidade de e-mails e/ou correspondências físicas enviadas, devidamente identificadas no Relatório de Recebimento Provisório dos serviços
Periodicidade	Mensal, por evento/solicitação da CONTRATANTE.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior ao prazo concedido pela equipe de fiscalização. REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a cada 1 (um) dia útil em que as respostas/solicitações do Contratante não sejam atendidas pela Contratada.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Pontos

	5 ou mais com atraso = 0 Ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Advertência por escrito, indicando os dias em que foram identificados os respectivos descumprimentos.
Observações	A Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no Instrumento Convocatório, assim como das sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 8.666/1993.

INDICADOR 03 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS MENSAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar o número de ocorrências em que a CONTRATADA cometeu atrasos nas obrigações relativas ao pagamento das remunerações dos prestadores, bem como a retribuição dos benefícios mensais como, por exemplo: Vale-transporte; Vale/auxílio-alimentação; Cestas básicas; Seguro de vida; Plano de saúde; Coberturas Sociais; Recolhimentos trabalhistas e previdenciários; Entre outros previstos na CCT e nas leis trabalhistas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências, realizada pelo Fiscal Administrativo em conjunto com o Gestor de Contratos. O modo de aferição será realizado através de comprovação documental por meio da análise de documentos, tais como: <ul style="list-style-type: none"> • Comprovantes de pagamento; • Extrato da conta do INSS e do FGTS dos empregados; • Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços;
Forma de acompanhamento	Pessoalmente pelo Fiscal Administrativo, com identificação e registro das ocorrências no Relatório de Recebimento Provisório dos serviços.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou na data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência. REGRA: 1 (uma) ocorrência ou mais durante o mês de referência equivale a 0 (zero) pontos, considerando o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente para pagamento de salários e para os demais benefícios, os prazos estabelecidos na legislação e na Convenção Coletiva de Trabalho.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Advertência por escrito, indicando os dias em que foram identificados os respectivos descumprimentos.

Observações	A Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no Instrumento Convocatório, assim como das sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 8.666/1993.
-------------	---

INDICADOR 04 – AUSÊNCIA E/OU ATRASOS NA ENTREGA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar que o fornecimento e reabastecimento dos materiais e equipamentos previstos no Instrumento Convocatório serão realizados de maneira satisfatória à execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Planilha com a previsão dos materiais e equipamentos a serem fornecidos pela CONTRATADA durante a execução do contrato, contendo características, como: quantidade, marca, periodicidade, entre outras informações.
Forma de acompanhamento	Será realizada de forma pessoal pelo Fiscal Técnico com registro e identificação da ocorrência no Relatório de Recebimento Provisório dos serviços.
Periodicidade	Mensal, com aferimento do resultado por ocorrência.
Mecanismo de cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de não-fornecimento e/ou não reabastecimento e, a falta de manutenção de equipamentos no mês de referência.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Advertência por escrito, indicando os materiais e/ou equipamentos não entregues ou entregues com atrasos, no mês de referência.
Observações	A Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no Instrumento Convocatório, assim como das sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 8.666/1993.

INDICADOR 05 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Quanto maior melhor.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico.
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Descrita na planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de ajuste no pagamento	De 0 a 25 pontos conforme resultados da pesquisa.

Sanções aplicadas na primeira constatação	Advertência por escrito, indicando os materiais e/ou equipamentos não entregues ou entregues com atrasos, no mês de referência.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo (Anexo I deste IMR).

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. 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”.

3.2. 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 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.3. As avaliações abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (faixas de pontuação)	Pontos	Avaliação
1- Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10,00	
	1 ocorrência	8,00	
	2 ocorrências	6,00	
	3 ocorrências	4,00	
	4 ocorrências	2,00	
	5 ocorrências ou mais	0,00	
2- Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem ocorrências	10,00	
	1 ocorrência	8,00	
	2 ocorrências	6,00	
	3 ocorrências	4,00	
	4 ocorrências	2,00	

	5 ocorrências ou mais	0,00	
3- Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35,00	
	Uma ou mais ocorrências	0,00	
4-Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20,00	
	Uma ou mais ocorrências	0,00	
5-Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0-25	
Pontuação Total do serviço			

ANEXO I DO IMR - FICHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Órgão/Unidade:	
Nº do contrato:	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	Mês de referência
<p align="center">Legenda do Grau de Satisfação: O=Ótimo; B=Bom; R=Regular; I=Insatisfatório; N=Não se aplica/não sei responder</p>	

Posto	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de satisfação
Banheiros	Limpeza do chão, vasos e pias.	
	Parede e teto	
	Recolher o lixo	
	Abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros).	
Corredores	Limpeza de pisos	
	Limpeza de paredes	
	Limpeza de teto, luminárias e eletrocalhas.	
Salas de aula	Recolher o lixo	
	Limpar o piso (enceirar quando for o caso)	
	Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)	
	Limpeza de teto, luminárias e eletrocalhas.	
	Limpeza de paredes e janelas	
Laboratórios	Recolher o lixo	
	Limpar o piso (enceirar quando for o caso)	
	Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)	
	Limpeza de teto, luminárias e eletrocalhas.	
	Limpeza de paredes e janelas	
Biblioteca	Recolher o lixo	
	Limpar o piso (enceirar quando for o caso)	
	Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)	
	Limpeza de teto, luminárias e eletrocalhas.	
	Limpeza de paredes e janelas	
Sala dos professores	Recolher o lixo	
	Limpar o piso (enceirar quando for o caso)	
	Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)	
	Limpeza de teto, luminárias e eletrocalhas.	
	Limpeza de paredes e janelas	
Sala administrativas e reuniões	Recolher o lixo	
	Limpar o piso (enceirar quando for o caso)	
	Limpeza dos móveis (lustre e remoção do pó)	
	Limpeza de teto, luminárias e eletrocalhas.	
	Limpeza de paredes e janelas	
Pátios	Limpeza das calçadas	
	Limpar o piso	
	Arruamentos (coleta de lixo aparente)	
	Estacionamentos	

Funcionários e execução dos serviços	Uniformes e crachás	
	EPIs (luvas, etc)	
	Equipamentos utilizados	
	Qualidade dos materiais disponibilizados pela empresa	

Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.

A - Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N - Não se aplica/Não sei responder)				
C – Índice de Avaliação, por quesito (*)	O	B	R	I
(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados (A/B).				
D – Pontuação Total (**)				
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite ((O + B) x 25).				