



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CAMPUS LINHARES - UASG 158420
Avenida Filogônio Peixoto, nº 2.220 – Bairro Aviso – 29901-291 – Linhares – ES
27 3264-5700

ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Órgão/Unidade: Ifes <i>campus</i> Linhares	
Processo nº:	
Contrato nº:	
Valor do Contrato (mensal):	
Fiscal do Contrato:	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	Mês referência:

1. DA 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.

1.2 Este adendo é parte indissociável do Contrato XX/2022 firmado a partir do Edital XX/2022 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de SEIS indicadores de qualidade: uso dos uniformes e EPIs; pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS; tempo de resposta as solicitações da contratante; emprego e uso de materiais e equipamentos; disponibilidade de recursos humanos; e qualidade dos serviços prestados.

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

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.

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

INDICADOR 1 – Uso de uniformes e EPIs	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes e EPIs.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	O uso de uniformes e EPIs será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme e EPIs por dia.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 10 ocorrências = 8 Pontos 11 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Ocorrências	
Data/hora	Descrição
	Obs: Caso não seja verificada nenhuma ocorrência no mês, inserir: Não foi observada nenhuma ocorrência em relação ao uso de UNIFORMES e EPI's.
Número de ocorrências	
Pontuação atingida	xx pontos

INDICADOR 2 – Pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Evitar ocorrências de atrasos e de pagamentos fracionados de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Administrativo do contrato.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso em salário ou outro benefício 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	Conforme Termo de Referência.
Ocorrências	
Data/hora	Descrição
Número de ocorrências	
Pontuação atingida	xx pontos

INDICADOR 3 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas à entrega de documentos, segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Até dois dias úteis posteriores à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Administrativo do contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação da contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 10 ocorrências = 8 Pontos 11 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Observação	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
Ocorrências	
Data/hora	Descrição
Número de ocorrências	
Pontuação atingida	xx pontos

INDICADOR 4 – Emprego e uso de materiais e equipamentos
--

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais e equipamentos estimados necessários a execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	Por evento/constatação.
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	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 10 ocorrências = 8 Pontos 11 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Ocorrências	
Data/Hora	Descrição
Número de ocorrências	
Pontuação atingida	xx pontos

INDICADOR 5 – Disponibilidade de recursos humanos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade de recurso humano estimada na contratação.
Meta a cumprir	Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência refere-se à ausência de um funcionário por hora de trabalho.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 5 ocorrências = 20 Pontos 6 a 10 ocorrências = 10 Pontos 11 a 20 ocorrências = 5 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Ocorrências	
Data/Hora	Descrição

Número de ocorrências	
Pontuação atingida	xx pontos

INDICADOR 6 – Qualidade dos serviços prestados	
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 e pesquisa de satisfação do usuário.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de Cálculo	Descrita abaixo na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Qualidade máxima = 30 Pontos.
Sanções	Conforme Termo de Referência.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL				
Legenda do Grau de Satisfação: 3 = Satisfatório 2 = Regular 1 = Ruim 0 = Péssimo				
Descrição	Avaliação			
	3	2	1	0
Comunicação imediata à Administração de qualquer anormalidade verificada no setor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zelo com os equipamentos da instituição.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Execução dos serviços com eficiência e qualidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Execução em tempo compatível com a natureza do serviço.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conhecimento sobre o serviço a ser executado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento exclusivo de demandas a partir de orientações do fiscal responsável.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participação nas decisões sobre formas de execução dos serviços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com alunos, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abstenção de uso inadequado de qualquer meio eletrônico, não autorizado, durante o expediente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pontuação atingida = xx pontos				

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 anteriormente.

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 (X) = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5" + Pontos "Indicador 6"	xx pontos
--	------------------

3.1.2 Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos.

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
$X \geq 90$ pontos	100% do valor previsto	1,00
$80 \leq X < 90$ pontos	97% do valor previsto	0,97
$70 \leq X < 80$ pontos	94% do valor previsto	0,94
$60 \leq X < 70$ pontos	90% do valor previsto	0,90
$50 \leq X < 60$ pontos	88% do valor previsto	0,88
$X < 50$ pontos	85% do valor previsto	0,85
Valor devido mensal = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	R\$ xxxxxx	

Observações:

Linhares,

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Siape xxxxxx
Gestor do Contrato xxxx/2022
Portaria Nº xxxx, de xxxxxx