



Poder Executivo
Ministério da Educação
Universidade Federal do Amazonas
Instituto de Ciências Sociais, Educação e Zootecnia

ANEXO I-A

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

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 anexo é parte indissociável do Contrato XXXXX firmado a partir do Edital 405/2022 e de seus demais anexos.

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

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.

2.4

INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Nenhuma ocorrência no mês</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Diária, com aferição mensal do resultado</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6Pontos 3 ocorrências = 4Pontos 4 ocorrências = 2Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 23 do Termo de Referência</i>
<i>Observações</i>	

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE

ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Mensurar o atendimento das solicitações demandadas pela comissão de fiscalização em todos os itens de a execução do contrato</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Até dia útil posterior à solicitação</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Por evento/solicitação à contratante</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>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 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 23 do Termo de Referência</i>
<i>Observações</i>	<i>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.</i>

INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS

ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Nenhuma ocorrência no mês</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 23 do Termo de Referência</i>
<i>Observações</i>	<i>Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.</i>

INDICADOR 4 - FORNECIMENTO TOTAL DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Nenhuma ocorrência no mês</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Por evento/constatação</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 23 do Termo de Referência</i>
<i>Observações</i>	

INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Quanto maior melhor</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Aplicação mensal de pesquisa de satisfação</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Mensal</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Através da Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 23 do Termo de Referência</i>
<i>Observações</i>	<i>Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo</i>

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Órgão/Unidade:	
Nº Contrato:	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	Mês de referência
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder	
<i>Descrição</i>	<i>Grau de Satisfação</i>
Agente de Portaria Diurno	
Agente de Portaria Noturno	
Artífice	
Copeiro	
Roçador/ Podador	
Jardineiro/ Paisagista	
Auxiliar de Almoarifado	
Condutor de Veículo (Categoria B)	
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)			8	
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 25. [(O+B)x25]				

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:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"} + \text{Pontos "Indicador 5"}.$$

3.1.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

<i>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</i>	<i>Pagamento devido</i>	<i>Fator de Ajuste de nível de serviço</i>
<i>De 80 a 100 pontos</i>	<i>100% do valor previsto</i>	<i>1,00</i>
<i>De 70 a 79 pontos</i>	<i>97% do valor previsto</i>	<i>0,97</i>
<i>De 60 a 69 pontos</i>	<i>95% do valor previsto</i>	<i>0,95</i>
<i>De 50 a 59 pontos</i>	<i>93% do valor previsto</i>	<i>0,93</i>
<i>De 40 a 49 pontos</i>	<i>90% do valor previsto</i>	<i>0,90</i>
<i>Abaixo de 40 pontos</i>	<i>90% do valor previsto mais multa</i>	<i>0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual</i>

$$\text{Valor devido por ordem de serviço} = [(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$$

3.2 A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

<i>Indicador</i>	<i>Critério (Faixas de Pontuação)</i>	<i>Pontos</i>	<i>Avaliação</i>
<i>1 – Uso dos EPI's e uniformes</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>10</i>	
	<i>1 ocorrência</i>	<i>8</i>	
	<i>2 ocorrências</i>	<i>6</i>	
	<i>3 ocorrências</i>	<i>4</i>	
	<i>4 ocorrências</i>	<i>2</i>	
	<i>5 ocorrências ou mais</i>	<i>0</i>	
<i>2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante</i>	<i>Sem atrasos</i>	<i>10</i>	
	<i>1 resposta com atraso</i>	<i>8</i>	
	<i>2 respostas com atraso</i>	<i>6</i>	
	<i>3 respostas com atraso</i>	<i>4</i>	

	<i>4 respostas com atraso</i>	<i>2</i>	
	<i>5 respostas com atraso ou mais</i>	<i>0</i>	
<i>3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>35</i>	
	<i>Uma ou mais ocorrências</i>	<i>0</i>	
<i>4 – Fornecimento Total de materiais previstos em contrato</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>20</i>	
	<i>Uma ou mais ocorrências</i>	<i>0</i>	
<i>5 – Qualidade dos serviços prestados</i>	<i>Conforme resultados da pesquisa</i>	<i>0 – 25</i>	
<i>Pontuação Total do Serviço</i>			