



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS CATOLÉ DO ROCHA

**ANEXO VIII – MODELO DE 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 XXX/2019 firmado a partir do Edital 001/2019 – UASG 155895 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:
  - 1 – Uso dos EPI's, materiais e equipamentos;
  - 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante;
  - 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;
  - 4 – Atendimento dos critérios de sustentabilidade ambiental na execução do serviço;
  - 5 – Qualidade dos serviços prestados nos termos do Item 7 do TR;
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.4. 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.
- 2.5. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

<b>INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S MATERIAIS E EQUIPAMENTOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes, EPI's, materiais e equipamentos
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal registrada em livro de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 16 Pontos 2 ocorrências = 12 Pontos 3 ocorrências = 8 Pontos 4 ocorrências = 4 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos

Sanções	Ver item 22 do TR.
Observações	A equipe de fiscalização deverá informar à CONTRATADA sempre que houver o registro de ocorrências no livro.
<b>INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento a todas as exigências diligenciadas pela equipe de fiscalização contratual
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 15 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 Pontos
Sanções	Ver item 22 do TR.
Observações	A equipe de fiscalização deverá informar à CONTRATADA sempre que houver o registro de ocorrências no livro. O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
<b>INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
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 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	Ver item 22 do TR.
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT. A equipe de fiscalização deverá informar à CONTRATADA sempre que houver o registro de ocorrências no livro.
<b>INDICADOR 4 - ATENDIMENTO DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mitigar os impactos ambientais decorrentes da execução do serviço
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS CATOLÉ DO ROCHA

Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 5 Pontos 1 ocorrência = 3 Pontos 2 ocorrências = 2 Pontos 3 ocorrências = 1 Pontos 4 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 22 do TR.
Observações	Ressalta-se a importância desse indicador no tocante a conscientização dos empregados da contratada na utilização adequada dos recursos disponibilizados, bem como o fornecimento de materiais que apresentam baixo impacto ambiental.

**INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Prestação do serviço conforme todos os critérios elencados no TR, Edital de Licitação, Contrato e anexos.
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 – Limpeza e Conservação
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 22 do TR.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

**PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
VIGILÂNCIA ARMADA**

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		
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
Registro de ocorrência pelo vigilante	Comunica imediatamente à equipe de fiscalização, bem como ao responsável pelo posto, por qualquer anormalidade verificada; Observa a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do posto, adotando as medidas de segurança conforme orientação recebida da Administração.	

Controle de acesso	Permite o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas; Fiscaliza a entrada e saída de veículos nas instalações, identificando o motorista e anotando a placa do veículo, inclusive de pessoas autorizadas a estacionar seus carros particulares na área interna da instalação, mantendo sempre os portões fechados; Controla rigorosamente a entrada e saída de veículos e pessoas após o término de cada expediente de trabalho, feriados e fins de semana, anotando em documento próprio o nome, registro ou matrícula, cargo, órgão de lotação e tarefa a executar; Proíbe o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados nas instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pela Administração ou responsável pela instalação.			
Procedimento técnico de segurança	Proíbe a aglomeração de pessoas e qualquer tipo de atividade comercial junto ao posto e imediações, comunicando o fato à equipe de fiscalização; Proíbe a utilização do posto para guarda de objetos estranhos ao local, de bens de servidores, de empregados ou de terceiros;			
Realização de ronda	Executa a(s) ronda(s) diária(s) conforme a orientação recebida da equipe de fiscalização do contrato, verificando as dependências das instalações, adotando os cuidados e providências necessários para o perfeito desempenho das funções e manutenção da tranquilidade;			
Assiduidade, pontualidade, uso de uniformes	Assume diariamente o posto, devidamente uniformizado, barbeado, de cabelos aparados, limpos e com aparência pessoal adequada;			
Atendimento de critérios de sustentabilidade	Aplica as normas e procedimentos referentes à mitigação de impactos ambientais na execução do serviço, tais como: utilização de bicicleta na realização de rondas em pequenas distâncias, mantém as luzes dos espaços, não utilizados, apagadas, utiliza planilha eletrônica para controle de acesso evitando uso de papel;			
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 40. [(O+B)x40]				

### 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.
- 3.2. 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, conforme fórmula abaixo:

$\text{Pontuação total do serviço} = \frac{\text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"} + \text{Pontos "Indicador 5"}}{40}$
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS CATOLÉ DO ROCHA

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 A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes durante a vigência contratual ensejará 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, materiais e equipamentos	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	15	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Atendimento dos critérios de sustentabilidade ambiental na execução do serviço	Sem ocorrências	5	
	1 ocorrência	3	
	2 ocorrências	2	
	3 ocorrências	1	
	4 ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
Pontuação Total do Serviço			