**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR**

**INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE - CAMPUS VIDEIRA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2020**

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**

(Processo Administrativo n.° 23352.001291/2020-11)

**CONTRATO Nº 06/2020**

# 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 firmado a partir do Edital 04/2020 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 seis indicadores de qualidade:

**a) Cumprimento de prazos de entrega de documentos;**

**b) Atraso no pagamento de salário e benefícios aos funcionários;**

**c) Fornecimento dos materiais e equipamentos;**

**d) Uso de uniforme e EPI’s para a realização dos serviços;**

**e) Acompanhamento do preposto;**

**f) Qualidade dos serviços.**

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 – Cumprimento de prazos de entrega de documentos** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Garantir o cumprimento dos prazos de entrega das notas fiscais, comprovantes dos pagamentos dos salários dos funcionários e demais documentos a fim de evitar atrasos de pagamento. |
| Meta a cumprir | Entregar as notas fiscais e documentação de comprovação de pagamento de salário e demais obrigações trabalhistas de acordo com os prazos estabelecidos no Termo de Referência. |
| Instrumento de medição | Livro de ocorrências do Fiscal |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de dias de atraso registrados no mês de referência. |
| Forma de acompanhamento | Acompanhamento, pelo gestor do contrato, do prazo para entrega das notas fiscais e demais documentos. |
| Periodicidade | Mensal |
| Início de vigência | Data de início da vigência do contrato. |
| Faixas de ajuste no pagamento | O indicador inicia com um total de 15 pontos, dos quais serão subtraídos a quantidade de pontos indicados no checklist do indicador 1. |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| Observações | A pontuação será máxima se no período avaliado todos os prazos para entrega de relatórios, notas fiscais e demais documentos, estipulados no termo de referência ou solicitados pelo gestor e fiscal do contrato, forem cumpridos. |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Checklist do Indicador 01** | | | | | **Critério** | **Desconto nos pontos** | **Quantidade de ocorrências** | **Total de pontos** | | Atrasar a entrega dos comprovantes de pagamentos dos salários e demais obrigações trabalhistas, das notas fiscais e demais documentos | 0,5 pontos perdidos por dia corrido de atraso. |  |  | | **Total de pontos a descontar** | | |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 2 – Atraso no pagamento de salário e benefícios os funcionários** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Assegurar os direitos trabalhistas e garantir uma prestação eficiente dos serviços. |
| Meta a cumprir | Que todos os postos de trabalho recebam totalmente e pontualmente o devido pagamento. |
| Instrumento de medição | Livro de Ocorrências do Fiscal. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de dias de atraso registradas no mês de referência. |
| Forma de acompanhamento | Conferência, pelo gestor do contrato, dos documentos entregues. |
| Periodicidade | Mensalmente. |
| Início de vigência | Data de início da vigência do contrato. |
| Faixas de ajuste no pagamento | O indicador inicia com um total de 20 pontos, dos quais serão subtraídos a quantidade de pontos indicados no checklist do indicador 2. |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| Observações | A pontuação será máxima se no período avaliado todos os funcionários receberem, comprovadamente, o salário e demais benefícios em dia e se toda documentação referente a comprovação de pagamento for encaminhada em dia. |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Checklist do Indicador 02** | | | | | | **Critério** | **Desconto nos pontos** | **Quantidade de ocorrências** | **Total de pontos** | | | Atraso no pagamento | 0,3 pontos por funcionário por dia corrido |  |  | | | Atraso na entrega dos documentos de comprovação dos pagamentos | 0,1 ponto por dia corrido |  |  | | | **Total de pontos a descontar** | | | |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 3 – Fornecimento dos Materiais e Equipamentos** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Garantir a disponibilidade de materiais e equipamentos para a realização dos serviços. |
| Meta a cumprir | Disponibilidade de todos os materiais, equipamentos e insumos listados no Termo de Referência. |
| Instrumento de medição | Livro de ocorrências do Fiscal |
| Forma de acompanhamento | - Verificação, pelo fiscal do contrato, da disponibilidade dos materiais e equipamentos necessários para os serviços.  - Recebimento dos materiais nas quantidades e periodicidades listadas no Termo de Referência da Contratação.  - Verificação, pelo gestor do contrato, dos registros de frequência dos funcionários. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de dias de atraso registradas no mês de referência. |
| Início de vigência | Data de início da vigência do contrato. |
| Faixas de ajuste no pagamento | O indicador inicia com um total de 15 pontos, dos quais serão subtraídos a quantidade de pontos indicados no checklist do indicador 3. |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| Observações | A pontuação será máxima se no período avaliado todos os materiais de consumo e equipamentos forem entregues conforme o edital e se todos os funcionários registrarem o ponto através do Ponto Eletrônico Biométrico. |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Checklist do Indicador 03** | | | | | **Critério** | **Desconto nos pontos** | **Quantidade de ocorrências** | **Total de pontos** | | Deixar de entregar ou disponibilizar os MATERIAIS DE CONSUMO elencados no Termo de Referência | 0,2 pontos por ocorrência por dia útil |  |  | | Deixar de entregar ou disponibilizar os EQUIPAMENTOS elencados no Termo de Referência | 1,0 ponto por ocorrência por dia útil |  |  | | Deixar de instalar ou disponibilizar o Ponto Eletrônico Biométrico para controle de frequência dos funcionários | 0,2 ponto por dia que não houver o registro eletrônico de frequência. |  |  | | **Total de pontos a descontar** | | |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 4 - Uso de Uniforme e EPI’s para a realização dos serviços** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Garantir a identificação e a segurança dos funcionários da contratada que circularem no *Campus*. |
| Meta a cumprir | - Os funcionários da contratada deverão utilizar uniforme com identificação da empresa.Vamos exigir crachá?  - Os funcionários da contratada deverão utilizar os EPI’s necessários à sua segurança durante a realização dos serviços.  - Os funcionários da contratada deverão utilizar os EPC’s necessários à realização e sinalização dos serviços. |
| Instrumento de medição | Livro de ocorrências do Fiscal |
| Forma de acompanhamento | Verificação, pelo fiscal do contrato, na chegada dos funcionários da contratada que prestarão os serviços se estão uniformizados, identificados e se têm a sua disposição os EPIs necessários. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. |
| Início de vigência | Data de início da vigência do contrato. |
| Faixas de ajuste no pagamento | O indicador inicia com um total de 20 pontos, dos quais serão subtraídos a quantidade de pontos indicados no checklist do indicador 4. |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| Observações | A pontuação será máxima se no período avaliado todos os funcionários da contratada que prestaram serviço no Campus estiverem devidamente uniformizados, identificados e dispuserem dos EPIs necessários à realização dos serviços. |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Checklist do Indicador 04** | | | | | **Critério** | **Desconto nos pontos** | **Quantidade de ocorrências** | **Total de pontos** | | Os funcionários da contratada que adentrarem o *Campus* não estiverem devidamente uniformizados | 0,5 pontos por ocorrência. |  |  | | Os funcionários da contratada que prestarem serviços no *Campus* não dispuserem dos EPIs necessários à realização dos serviços | 1 ponto por ocorrência. |  |  | | Os funcionários da contratada que prestarem serviços no *Campus* não utilizarem os EPCs (Equipamentos de Proteção Coletiva) necessários à realização e sinalização dos serviços | 0,5 pontos por ocorrência. |  |  | | **Total de pontos a descontar** | | |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 5 - Acompanhamento do preposto** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Garantir o atendimento regular do preposto do contrato. |
| Meta a cumprir | Acompanhamento do contrato para resolução dos problemas com, pelo menos, uma visita mensal até 15° dia útil do mês. |
| Instrumento de medição | Livro de ocorrências. Comprovação através de relatório mensal de visitas. |
| Forma de acompanhamento | Acompanhamento, pelo fiscal do contrato, das visitas mensais do preposto no IFC Campus Videira. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de dias de atraso registradas no mês de referência. |
| Início de vigência | Data de início da vigência do contrato. |
| Faixas de ajuste no pagamento | O indicador inicia com um total de 10 pontos, dos quais serão subtraídos a quantidade de pontos indicados no checklist do indicador 5. |
| Sanções | Ver item 3.2 |
| Observações | A pontuação será máxima se no período avaliado o preposto efetuar ao menos uma visita *in loco* no Campus Videira e se não houverem atrasos na resolução dos problemas que possam surgir no decorrer do período do contrato. |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Checklist do Indicador 05** | | | | | | **Critério** | **Desconto nos pontos** | **Quantidade de ocorrências** | **Total de pontos** | | | Não realizar as visitas para acompanhamento *in loco* dos serviços | 5,0 pontos perdidos por mês que não houver a comprovação da visita de rotina do preposto no Campus sem justificativa. |  |  | | | Não resolução de problemas extraordinários | 0,2 pontos perdidos a cada dia corrido de atraso. |  |  | | | Não repor os postos de trabalho em caso de falta injustificada nos prazos estabelecidos no Termo de Referência | 0,5 pontos perdidos por ocorrência registrada. |  |  | | | Não oferecer os treinamentos aos funcionários conforme exigido no Termo de Referência | 0,3 pontos perdidos por ocorrência registrada |  |  | | | **Total de pontos a descontar** | | | |  | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR 6 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS** | | | | | | | | |
| ITEM | | DESCRIÇÃO | | | | | | |
| Finalidade | | Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço | | | | | | |
| Meta a cumprir | | Realizar os serviços, objeto do contrato, utilizando pessoal qualificado e materiais de qualidade. | | | | | | |
| Instrumento de medição | | Livro de ocorrências do Fiscal | | | | | | |
| Forma de acompanhamento | | Considerações do público usuário | | | | | | |
| Periodicidade | | Mensal | | | | | | |
| Mecanismo de Cálculo | | Descrito na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados | | | | | | |
| Início de vigência | | Data de início da vigência do contrato. | | | | | | |
| Faixas de ajuste no pagamento | | O indicador inicia com um total de 20 pontos, dos quais serão subtraídos a quantidade de pontos indicados na planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados, no indicador 6. | | | | | | |
| Sanções | | Ver item 3.2 | | | | | | |
| Observações | | A pontuação será máxima se no período avaliado todos os itens receberem grau de satisfação **Ó**timo ou **B**om | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS** | | | | | | | | |
| 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** | | | |
| **Operador de Máquina Copiadora** | | | | | | | | |
| Qualificação | Os funcionários são qualificados para a execução dos serviços | | | |  | | | |
| Qualidade dos serviços | Os funcionários realizam os serviços conforme exigido no Termo de Referência | | | |  | | | |
| Proatividade | Os funcionários tem capacidade de antecipar e/ou perceber situações que possam causar problemas ou trazer melhorias no ambiente de trabalho. | | | |  | | | |
| Limpeza e Organização | Os funcionários mantém a limpeza e a organização nos ambientes de trabalho, nos materiais e nos equipamentos sob sua responsabilidade. | | | |  | | | |
| Cordialidade | Os funcionários atendem a todos com discrição e polidez. | | | |  | | | |
| **Copeiragem** | | | | | | | | |
| Qualificação | Os funcionários são qualificados para a execução dos serviços | | | |  | | | |
| Qualidade dos serviços | Os funcionários realizam os serviços conforme exigido no Termo de Referência | | | |  | | | |
| Higiene | Manter a higiene no preparo e manuseio de alimentos e bebidas. | | | |  | | | |
| Proatividade | Os funcionários tem capacidade de antecipar e/ou perceber situações que possam causar problemas ou trazer melhorias no ambiente de trabalho. | | | |  | | | |
| Limpeza e Organização | Os funcionários mantém a limpeza e a organização nos ambientes de trabalho, nos materiais e nos equipamentos sob sua responsabilidade. | | | |  | | | |
| Cordialidade | Os funcionários atendem a todos com discrição e polidez. | | | |  | | | |
| **Jardinagem** | | | | | | | | |
| Qualificação | Os funcionários são qualificados para a execução dos serviços | | | |  | | | |
| Qualidade dos serviços | Os funcionários realizam os serviços conforme exigido no Termo de Referência | | | |  | | | |
| Proatividade | Os funcionários tem capacidade de antecipar e/ou perceber situações que possam causar problemas ou trazer melhorias no ambiente de trabalho. | | | |  | | | |
| Limpeza e Organização | Os funcionários mantém a limpeza e a organização nos ambientes de trabalho, nos materiais e nos equipamentos sob sua responsabilidade. | | | |  | | | |
| Cordialidade | Os funcionários atendem a todos com discrição e polidez. | | | |  | | | |
| **Manutenção Predial** | | | | | | | | |
| Qualificação | Os funcionários são qualificados para a execução dos serviços | | | |  | | | |
| Qualidade dos serviços | Os funcionários realizam os serviços conforme exigido no Termo de Referência | | | |  | | | |
| Proatividade | Os funcionários tem capacidade de antecipar e/ou perceber situações que possam causar problemas ou trazer melhorias no ambiente de trabalho. | | | |  | | | |
| Limpeza e Organização | Os funcionários mantém a limpeza e a organização nos ambientes de trabalho, nos materiais e nos equipamentos sob sua responsabilidade. | | | |  | | | |
| Cordialidade | Os funcionários atendem a todos com discrição e polidez. | | | |  | | | |
| 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 (**Ó**timo e **B**om), multiplicados pela pontuação limite **20**. [ **(O+B)x20** ] | | | | | | | | |

# 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” + Pontos “Indicador 6” |

**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 para ajuste no pagamento** | **Pagamento devido** |
| De 96 a 100 pontos | 0% de desconto |
| De 86 a 95 pontos | 3% de desconto |
| De 73 a 85 pontos | 6% de desconto |
| De 61 a 72 pontos | 9% de desconto |
| De 51 a 60 pontos | 12% de desconto |
| Abaixo de 51 pontos | 15% de desconto e recomenda-se a abertura de processo administrativo |

**3.3** O desconto, quando houver, será aplicado sobre o valor da nota fiscal do mês a que corresponde o IMR.

**3.4** A avaliação abaixo de **51 pontos** por **três** vezes motivarão a rescisão do contrato.

# 4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Pontuação máxima do Indicador**  **(PMI)** | **Pontos a descontar contabilizados no checklist do indicador**  **(PD)** | **Total de pontos**  **(PMI - PD)** | |
| 1 - Cumprimento de prazos de entrega de documentos | 15 |  |  | |
| 2 - Atraso no pagamento de salário e benefícios aos funcionários | 20 |  |  | |
| 3 - Fornecimento dos materiais e equipamentos | 15 |  |  | |
| 4 - Uso de uniforme e EPI’s para a realização dos serviços | 20 |  |  | |
| 5 - Acompanhamento do preposto | 10 |  |  | |
| 6 - Qualidade dos serviços | 20 |  |  | |
| Total | | | |  |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Assinado eletronicamente**