



INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

PROCESSO Nº 23473.000078/2020-15

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 documento é parte indissociável do Contrato de prestação de serviços 05/2020 firmado entre as partes.

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:
- 2.1.1 Indicador 1 – Uso de uniforme/EPI's;
 - 2.1.2 Indicador 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante,
 - 2.1.3 Indicador 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios no mês anterior ao mês de referência;
 - 2.1.4 Indicador 4 – Falta de colaborador;
 - 2.1.5 Indicador 5 – Não fornecimento, não reposição, mau funcionamento ou inoperância de equipamentos/ferramentas previstos em contrato;
 - 2.1.6 Indicador 6 – Qualidade dos serviços prestados.
- 2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 1.1.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
 - 1.1.1 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.
- 1.2 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – Uso de EPIs e uniforme	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a fornecimento e uso dos EPIs e uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do registro da ocorrência.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – Campus Blumenau

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 = 15 Pontos 1 ocorrência = 10 Pontos 2 ocorrências = 5 Pontos 3 ocorrências ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

INDICADOR 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela administração
Meta a cumprir	Obter solução até o início do dia útil posterior à solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências (comunicação à Contratada).
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do registro da ocorrência (comunicação à Contratada).
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 = 10 Pontos 2 respostas com atraso = 5 Pontos 3 respostas com atraso ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	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. A verificação do atraso se dará pela demora na resposta e pelo descumprimento do prazo estabelecido para atender a solicitação.

INDICADOR 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios no mês anterior ao mês de referência

ITEM	DESCRIÇÃO
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 do registro da ocorrência.
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 anterior



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – Campus Blumenau

	ao de referência (mês da medição).
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 15 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

INDICADOR 4 – Falta de colaborador	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento dos equipamentos previstos no contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês de referência (mês da medição), observando o limite de 1 (uma) hora para reposição do colaborador faltante.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências (Falta de colaborador por mais de 1 hora)
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do registro da ocorrência (comunicação à Contratada).
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos uma ocorrência de atraso ou não fornecimento no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 15 Pontos 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ocorrências = 5 Pontos 4 ocorrências ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

INDICADOR 5 – Não fornecimento, não reposição, mau funcionamento ou inoperância de equipamentos/ferramentas previstos em contrato	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a qualidade e o quantitativo dos equipamentos e ferramentas fornecidos.
Meta a cumprir	Ter a disposição do Colaborador da Contratada todos os equipamentos/ferramentas previstos em contrato, de forma permanente.
Instrumento de medição	Não fornecimento ou não reposição de equipamento/ferramenta previsto em contrato
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de verificação em loco.
Periodicidade	Diária, por amostragem.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos uma ocorrência de não fornecimento ou de



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – Campus Blumenau

	não reposição de um dos equipamentos/ferramentas previstos em contrato.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 15 Pontos 1 ocorrência = 13 Pontos 2 ocorrências = 12 Pontos 3 ocorrências = 10 Pontos 4 ocorrências = 8 Pontos 5 ocorrências = 4 Pontos 6 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

INDICADOR 6 – 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	Observação/avaliação da execução e dos resultados dos serviços prestados.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de verificação em loco.
Periodicidade	Diária, por amostragem.
Mecanismo de Cálculo	Descrita 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	De 0 a 20 Pontos conforme resultados da avaliação.
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO TRABALHADOR NA MANUTENÇÃO DE EDIFICAÇÕES	
Órgão/Unidade:	
Nº Contrato:	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	Mês referência:
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder	

	O	B	R	I
1) Habilidade do colaborador no uso dos equipamentos na realização dos serviços.				



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – Campus Blumenau

2) Habilidade do colaborador no uso das ferramentas na realização dos serviços.				
3) Organização e limpeza do local de trabalho.				
4) Resultado esperado na conclusão dos serviços.				
5) Agilidade do colaborador na realização dos serviços.				
6) Rendimento dos serviços em relação ao tempo utilizado.				
7) Proatividade do colaborador na realização dos serviços.				
8) Pontualidade do Colaborador.				
9) Asseio pessoal do Colaborador.				
10) Relacionamento interpessoal entre o colaborador, outros terceirizados e os servidores da Contratante.				

CÁLCULO DA PONTUAÇÃO

A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados				
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 20. [(O+B)x20]				

2 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

2.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

1.1.1 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”.
------------------------------	--

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:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89,9 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 70 a 79,9 pontos	94% do valor previsto	0,94
De 60 a 69,9 pontos	90% do valor previsto	0,90





Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – Campus Blumenau

De 50 a 59,9 pontos	85% do valor previsto	0,85
Abaixo de 50 pontos	80% do valor previsto mais multa	0,80 + multa contratual

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

- 1.3 A avaliação abaixo de 50 pontos, por três vezes consecutivas ou alternadas no período de 12 meses, motivarão a rescisão do contrato.

2 CHECKLIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso de uniforme e EPIs.	Sem ocorrências	15	
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	5	
	3 ou mais ocorrências	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante.	Sem atrasos	15	
	1 resposta com atraso	10	
	2 respostas com atraso	5	
	3 ou mais com atraso	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios no mês anterior ao mês de referência.	Sem ocorrências	15	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de colaborador.	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	15	
	2 ocorrências	10	
	3 ocorrências	5	
	4 ou mais ocorrências	0	
5 – Não fornecimento, não reposição, mau funcionamento ou inoperância de equipamentos/ferramentas previstos em contrato.	Sem ocorrências	15	
	1 ocorrência	13	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	10	
	4 ocorrências	8	
	5 ocorrências	4	
	6 ou mais ocorrências	0	
6 – Qualidade dos serviços prestados.	Conforme resultados da avaliação	0 – 20	