

## ANEXO I-G

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02584/2021**

**PROCESSO Nº 23440.000160.2021-16**

### 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 XX/2021 firmado a partir do Edital 02584/2021 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. Fornecimento e uso dos EPI's e uniformes;
2. Cumprimento dos prazos estabelecidos no contrato e/ou tempo de resposta às solicitações da Equipe de Fiscalização/Gestão do contrato;
3. Atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados;
4. Falta/atraso na entrega de materiais previstos em contrato (básicos e não básicos);
5. Qualidade dos Serviços Prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final 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.

INDICADOR 1 – FORNECIMENTO E USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos Uniformes e EPI's.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	<i>In loco</i> , através da Equipe de Fiscalização do contrato através de livro de registros/envio de notificação por e-mail
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 = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Ponto

	5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é a proteção dos colaboradores com a utilização constante e adequada dos EPI'S
<b>INDICADOR 2 – CUMPRIMENTO DOS PRAZOS ESTABELECIDOS NO CONTRATO E/OU TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO/GESTÃO DO CONTRATO</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento dos prazos estabelecidos no Edital e seus anexos e/ou o tempo de resposta às solicitações da Equipe de Fiscalização.
Meta a cumprir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prazos estabelecidos no Edital e seus Anexos;</li> <li>• Até 02 dias úteis posteriores à solicitação ou conforme ajustado com o fiscal de contrato.</li> </ul>
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	<i>In loco</i> , através da Equipe de Fiscalização do contrato através de livro de registros/envio de notificação por e-mail
Periodicidade	Por evento/solicitação à 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	Sem atrasos = 15 Pontos 1 - resposta com atraso = 14 Pontos 2 - respostas com atraso = 13 Pontos 3 - respostas com atraso = 10 Pontos 4 - respostas com atraso = 08 Pontos 5 - respostas com atraso = 06 Pontos 6 - respostas com atraso = 04 Pontos 7 - respostas com atraso = 03 Pontos 8 - respostas com atraso = 02 Pontos 9 - respostas com atraso = 01 Ponto

	10 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Os apontamentos em relação às ocorrências de descumprimento dos prazos estabelecidos no Edital e seus anexos não dependem de notificação prévia à Contratada.</li> </ul>

### INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento de salários e outros benefícios dos colaboradores
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	<i>In loco</i> , através da Equipe de Fiscalização do contrato através de livro de registros/envio de notificação por e-mail
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 = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.
<b>INDICADOR 4 – FALTA/ATRASO NA ENTREGA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO (BÁSICOS E NÃO BÁSICOS)</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento de todos os materiais estimados necessários a execução do contrato – Básicos e Não Básicos)
Meta a cumprir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiais Básicos (Anexo I-N): nenhuma ocorrência de falta de materiais;</li> <li>• Materiais Não Básicos (Anexo I-O): 05 (cinco) dias úteis após a autorização de compra, prorrogável por igual período desde que</li> </ul>

	aprovada pelo Gestor do Contrato e que não cause prejuízo ao funcionamento do Campus.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	<i>In loco</i> , através da Equipe de Fiscalização do contrato através de livro de registros/envio de notificação por e-mail
Periodicidade	Por evento/constatação.
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	Sem ocorrências = 30 Pontos 01 ocorrência = 25 Pontos 02 ocorrências = 15 Pontos 03 ocorrências = 10 Pontos 03 ocorrências = 05 Pontos 05 ocorrências ou mais = 00 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A mesma ocorrência de atraso pode ser registrada diariamente, após a verificação de inconformidade inicial realizada pela Equipe de Fiscalização;</li> <li>• A indicação de Prejuízo ao funcionamento do Campus constará na autorização de compra.</li> </ul>

#### INDICADOR 5 - 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	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
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 10 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS				
Órgão/Unidade:				
Nº Contrato:				
Gestor/Responsável:				
Contratada:		Mês de referência:		
<p>Legenda do Grau de Satisfação:</p> <p><b>O</b> = Ótimo (01 ponto): Sem ressalvas.</p> <p><b>B</b> = Bom (01 ponto): Com ressalvas, porém sem afetar significativamente o quesito.</p> <p><b>R</b> = Regular (0 ponto): Com ressalvas, desconformidades que afetaram significativamente o quesito.</p> <p><b>I</b> = Insatisfatório (0 ponto): Quesito não atendido.</p> <p><b>N</b> = Não se aplica/Não sei responder: Não aplicável e/ou sem conhecimento necessário para avaliar.</p>				
Quesito	Serviços/Procedimentos/Especificações			Grau de Satisfação
<b>Rotina Geral</b>	C1 - Prontidão e Proatividade na Prestação do Serviço			
	C2 - Conservação e zelo com os equipamentos e materiais			
	C3 - Tratamento ao público com zelo e urbanidade			
	C4 - Organização do ambiente de trabalho			
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.				
METODOLOGIA DE CÁLCULO				
A – Somatório do Grau de Satisfação por quesito (O+B)	O	B	R	I
B – Total de avaliações por quesito (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)				
C - Pontuação por Quesito= (A/B )*10				
D – Pontuação Total = (C1+C2+C3+C4)/4				
<p>Observações:</p> <p>- O formulário de avaliação dos serviços será disponibilizado no sitio oficial do Campus para preenchimento do público usuário a partir do vigésimo dia de cada mês, permanecendo disponível até o final do primeiro dia útil do mês subsequente.</p>				

- Caso seja verificado pela Equipe de Fiscalização do Contrato, que as avaliações não condizem com a qualidade do serviço realmente prestado, as avaliações poderão ser desconsideradas, mediante relatório da Equipe de Fiscalização.
- Não havendo avaliações para o quesito, será considerada a pontuação máxima.

### 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:

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

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

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de Ajuste de nível de serviço</b>
De 95 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 90 a 94 pontos	98% do valor previsto	0,98
De 85 a 89 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 80 a 84 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 75 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 70 a 74 pontos	94% do valor previsto	0,94
De 65 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 60 a 64 pontos	92% do valor previsto	0,92
De 55 a 59 pontos	91% do valor previsto	0,91
Abaixo de 54 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

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

3.3 A avaliação abaixo de 54 pontos por 02 (duas) vezes ensejará a rescisão do contrato.

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

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
<b>1</b>	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
<b>2</b>	Sem atrasos	15	
	1 resposta com atraso	14	
	2 respostas com atraso	13	
	3 respostas com atraso	10	
	4 respostas com atraso	08	
	5 respostas com atraso	06	
	6 respostas com atraso	04	
	7 respostas com atraso	03	
	8 respostas com atraso	02	
	9 respostas com atraso	01	
	10 respostas com atraso ou mais	00	
<b>3</b>	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
<b>4</b>	Sem ocorrências	30	
	01 ocorrência	25	
	02 ocorrências	15	
	03 ocorrências	10	
	04 ocorrências	05	
	05 ocorrências ou mais	00	
<b>5</b>	Conforme resultados da pesquisa	0 – 10	
<b>Pontuação Total do Serviço</b>			