



## ANEXO V – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

O IMR deverá ser elaborado pela Equipe de Planejamento, cabendo à diretoria administrativa instruir o requerente dando os subsídios necessários para que a equipe possa realizar o IMR.

O IMR – Índice de Mensuração dos Resultados, é o documento que irá aferir o atingimento das metas da empresa contratada para a prestação dos serviços durante a vigência do contrato.

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, prazo de execução dos serviços e qualidade dos serviços prestados.

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

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

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.

As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 - 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.
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	Somente quando houver serviços sendo prestados
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (por dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço



Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 18 Pontos 2 ocorrências = 16 Pontos 3 ocorrências = 14 Pontos 4 ocorrências = 12 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 21 do termo de referência (ANEXO I).
Observações	
<b>INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas: a) A segurança do trabalho b) Fornecimento de materiais c) Uso dos uniformes. d) Demais solicitações enviadas da contratante por email.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês de prestação dos serviços. A contratada tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder.
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 à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 resposta com atraso = 18 Pontos 2 respostas com atrasos = 16 Pontos 3 respostas com atrasos = 14 Pontos 4 respostas com atrasos = 12 Pontos 5 ou mais respostas com atrasos = 0 Pontos
Sanções	Ver item 21 do termo de referência (ANEXO I).
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.
<b>INDICADOR 3 – PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a conclusão da execução dos serviços



Meta a cumprir	1.000 metros quadrados a ser executado no máximo em 3 dias úteis, exceto se a Contratante tiver dado causa ao atraso.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por chamado no mês de prestação dos serviços.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de execução superior ao prazo estipulado.
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 21 do termo de referência (ANEXO I).
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a execução dos serviços no prazo e ao mais breve possível.

#### INDICADOR 4 – 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 25 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 21 do termo de referência (ANEXO I).
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

#### METODOLOGIA DE CÁLCULO

A – Somatório do Grau de Satisfação por quesito (O+B)	Ótimo	Bom	Regular	Irregular



B – Total de avaliações por quesito (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)	
C - Pontuação por Quesito= (A/B )*25	
D – Pontuação Total = (C1+C2+C3+C4+C5+C6+C7+C8+C9)/ 9	
Observações: - O formulário de avaliação dos serviços poderá ser disponibilizadas 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. - 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:

Pontuação total do serviço =	Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4".
------------------------------	---

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 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 ensejarão a rescisão do contrato.



**CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS**

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	18	
	2 ocorrências	16	
	3 ocorrências	14	
	4 ocorrências	12	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	20	
	1 resposta com atraso	18	
	2 respostas com atraso	16	
	3 respostas com atraso	14	
	4 respostas com atraso	12	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Prazo de execução dos serviços	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
<b>Pontuação Total do Serviço</b>			