



**ANEXO XI**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**  
(Avaliação da qualidade dos serviços)

**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 adendo é parte indissociável do Contrato XX/2022 firmado a partir do Edital XX/2018 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 sete indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes; tempo de resposta às solicitações da contratante; atraso no pagamento de salários e outros benefícios; recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigida;

**2.2** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

**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 seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

| <b>INDICADOR 1 – Uso dos uniformes</b> |   |
|--|---|
| <b>ITEM</b>                            | <b>DESCRIÇÃO</b>  |
| Finalidade                             | Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a fornecimento e uso dos uniformes.   |
| Meta a cumprir                         | Nenhuma ocorrência no mês   |
| Instrumento de medição                 | Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.   |
| Forma de acompanhamento                | Pessoal, pelo fiscal do contrato.   |
| Periodicidade                          | Diária, com aferição mensal do resultado.   |
| Mecanismo de Cálculo                   | O uso de uniformes será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme e por dia. |
| Início de Vigência                     | A partir do início da prestação do serviço  |
| Faixas de ajuste no pagamento          | 0 a 5 ocorrências = 10 Pontos<br>6 a 10 ocorrências = 8 Pontos<br>11 a 15 ocorrências = 6 Pontos  |

|  |   |
|--|---|
|  | 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos<br>21 ou mais ocorrências = 0 Pontos |
|--|---|

| <b>INDICADOR 2 – Uso dos EPI's</b> |   |
|------------------------------------|---|
| <b>ITEM</b>                        | <b>DESCRIÇÃO</b>  |
| Finalidade                         | Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho quanto ao fornecimento e uso de EPI's.            |
| Meta a cumprir                     | Nenhuma ocorrência no mês   |
| Instrumento de medição             | Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.   |
| Forma de acompanhamento            | Pessoal, pelo fiscal do contrato.   |
| Periodicidade                      | Diária, com aferição mensal do resultado.   |
| Mecanismo de Cálculo               | O uso de EPI's será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada o EPI e por dia. |
| Início de Vigência                 | A partir do início da prestação do serviço  |
| Faixas de ajuste no pagamento      | 0 a 1 ocorrência = 20 Pontos<br>2 a 3 ocorrências = 15 Pontos<br>4 a 5 ocorrências = 10 Pontos<br>6 ou mais ocorrências = 0 Pontos      |
| Sanções                            | Ver CONTRATO  |

| <b>INDICADOR 3 – Tempo de resposta às solicitações da contratante</b> |   |
|---|---|
| <b>ITEM</b>   | <b>DESCRIÇÃO</b>  |
| Finalidade  | Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela administração   |
| Meta a cumprir  | Até o 5º dia útil posterior à solicitação, salvo disposições contrárias no contrato.  |
| Instrumento de medição  | Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.   |
| Forma de acompanhamento   | Pessoal, pelo fiscal do contrato.   |
| Periodicidade   | Por evento/solicitação à contratada, com aferição mensal.   |
| Mecanismo de Cálculo  | Cada solicitação será verificada e valorada individualmente sendo: nº de dias úteis para atendimento/5= X. Havendo mais de uma solicitação no período apurado, considera-se X a média dos resultados. |
| Início de Vigência  | A partir do início da prestação do serviço  |
| Faixas de ajuste no pagamento   | X até 1,2 – 10 pontos<br>X maior do que 1,2 e menor ou igual a 1,6 – 8 pontos<br>X maior do que 1,6 e menor ou igual a 2 – 5 pontos<br>X maior a 2 – 0 pontos   |
| Sanções   | Ver CONTRATO  |
| Observações   | 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 4 – Assiduidade no pagamento de salários, auxílio transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS</b> |   |
|---|---|
| <b>ITEM</b>   | <b>DESCRIÇÃO</b>  |
| Finalidade  | Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento de salários, auxílio transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS |
| Meta a cumprir  | Nenhuma ocorrência no mês   |
| Instrumento de medição  | Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.                         |
| Forma de acompanhamento   | Pessoal, pelo fiscal do contrato.   |
| 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 em salário ou outro benefício no mês de referência.                  |
| Início de Vigência  | A partir do início da prestação do serviço  |
| Faixas de ajuste no pagamento   | Sem ocorrências = 20 Pontos<br>Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos   |
| Sanções   | Ver CONTRATO  |

| <b>INDICADOR 5 – Qualidade dos serviços prestados</b> |  |
|---|--|
| <b>ITEM</b>   | <b>DESCRIÇÃO</b>   |
| Finalidade  | Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço   |
| Meta a cumprir  | Nível máximo de qualidade  |
| Instrumento de medição                                | Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação, e pesquisa de satisfação do usuário quando houver. |
| Forma de acompanhamento                               | Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários.   |
| Periodicidade   | De acordo com a rotina de trabalho.  |
| Mecanismo de Cálculo                                  | Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços  |
| Início de Vigência                                    | A partir do início da prestação do serviço   |
| Faixas de ajuste no pagamento                         | Qualidade máxima = 20 pontos   |
| Sanções   | Ver CONTRATO   |
| Observações   | Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo   |

| <b>PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL</b> |                 |
|--|-----------------|
| Órgão/Unidade:   |                 |
| Nº Contrato:   |                 |
| Gestor/Responsável:  |                 |
| Contratada:  | Mês referência: |
| Legenda do Grau de Satisfação:   |                 |

| 5 = Ótimo    4 = Bom    3 = Regular    1 = Insatisfatório    0 = Péssimo   |                                       |                          |                          |                          |                          |
|--|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Descrição  | Serviços/Procedimentos/Especificações |                          |                          |                          |                          |
|  | 5                                     | 4                        | 3                        | 1                        | 0                        |
| Comunicação imediata à Administração de qualquer anormalidade verificada nas instalações do campus, que possa ou não causar risco ao patrimônio público. | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Observância das normas de segurança no trabalho e uso correto dos EPI's.   | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Manutenção de documentos relativos à segurança no trabalho afixados na oficina/marcenaria.   | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Organização e limpeza da oficina/marcenaria e dos locais onde haja estoque de materiais e equipamentos.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Controle da entrada e saída de materiais, ferramentas e equipamentos da oficina/marcenaria.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zelo com os materiais, ferramentas e equipamentos.   | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Atendimento exclusivo de demandas a partir de orientações do setor responsável.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Participação nas decisões sobre formas de execução dos serviços.   | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Execução dos serviços com eficiência e qualidade, prezando pelo não desperdício dos recursos.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Execução em tempo compatível com a natureza do serviço.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Posse de rádio comunicador para imediato retorno às chamadas.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Observância do cronograma de execução dos serviços.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Conhecimento técnico sobre o serviço a ser executado.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Limpeza do local após a execução do serviço e comunicação à encarregada dos serviços de limpeza, quando necessário.                                      | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Retorno imediato e detalhado à Administração dos serviços concluídos.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Funcionários devidamente uniformizados, inclusive portando crachá de identificação.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com alunos, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho.                                    | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Abstenção de uso inadequado de qualquer meio eletrônico durante o expediente.  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pontuação:<br>Número de quesitos avaliados (QA):<br>Soma total da pontuação dos quesitos avaliados (SQ):<br>Total = (SQ/QA)* 4                           |                                       |                          |                          |                          |                          |

| INDICADOR 6 – Disponibilidade de recursos humanos |   |
|---|---|
| ITEM  | DESCRIÇÃO   |
| Finalidade  | Garantir a quantidade de recurso humano estimada na contratação |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Meta a cumprir                | Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação.                        |
| Instrumento de medição        | Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.          |
| Forma de acompanhamento       | Pessoal, pelo fiscal do contrato.   |
| Periodicidade                 | Diária  |
| Mecanismo de Cálculo          | Cada ocorrência refere-se à falta de um funcionário por dia de trabalho.                          |
| Início de Vigência            | A partir do início da prestação do serviço  |
| Faixas de ajuste no pagamento | 0 a 1 ocorrência = 20 pontos<br>2 a 3 ocorrências = 10 pontos<br>4 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| Sanções                       | Ver CONTRATO  |

### 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 (X) = | 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 de qualidade da ordem de serviço | Pagamento devido       | Fator de Ajuste de nível de serviço |
|--|------------------------|-------------------------------------|
| $X \geq 85$ pontos                                   | 100% do valor previsto | 1,00                                |
| $75 \leq X < 85$ pontos                              | 97% do valor previsto  | 0,97                                |
| $65 \leq X < 75$ pontos                              | 95% do valor previsto  | 0,95                                |
| $55 \leq X < 65$ pontos                              | 93% do valor previsto  | 0,93                                |
| $X < 55$ pontos                                      | 90% do valor previsto  | 0,90                                |

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