



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO SANTO  
**CAMPUS NOVA VENÉCIA**  
Rod. Miguel Curry Carneiro, 799 – Santa Luzia – 29830-000 – Nova Venécia – ES  
**UASG: 158422**

**ANEXO VII – MODELO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

**1. DO OBJETO**

- 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/2021 firmado a partir do Edital do Pregão Eletrônico SRP 02/2021 e de seus demais anexos.

**2. JUSTIFICATIVA**

- 2. 1** Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de QUATRO indicadores de qualidade: **Uso de uniformes e EPI; adequação dos serviços prestados à rotina de trabalho e ao esperado pela administração como resultados dos serviços; grau de atendimento à gestão / fiscalização do contrato e; qualidade dos serviços prestados.**
- 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 a 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, as 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>Nº 01 – Uso de uniformes e EPI</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento as exigências contratuais relacionadas a fornecimento e uso de uniformes e EPI's.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência na etapa de prestação.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	O uso de uniformes e EPI's será observado, sendo que o número de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme ou EPI por dia.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 10 ocorrências = 8 Pontos 11 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO SANTO  
**CAMPUS NOVA VENÉCIA**  
Rod. Miguel Curry Carneiro, 799 – Santa Luzia – 29830-000 – Nova Venécia – ES  
**UASG: 158422**

<b>Nº 2 – Adequação dos serviços prestados à rotina de trabalho e ao esperado pela administração como resultados dos serviços.</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Perseguir o cumprimento integral dos serviços relacionados no TR e dos resultados esperados para o serviço em questão realizado no Ifes nos aspectos da periodicidade, produtividade e frequência esperadas;
<b>Ocorrência</b>	1. Desconformidade dos serviços prestados ou dos resultados pretendidos; 2. Descumprimento de qualquer cláusula contratual; 3. Descumprimento do plano de trabalho e/ou do cronograma sem motivo ou sem comunicação; 4. Execução sem técnica adequada; 5. Presença de sujeira em diversos locais, após a limpeza das áreas.
<b>Meta a cumprir</b>	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração, indicados nas Ordens de Serviço aprovados pelos gestores/fiscais;
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização;
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Aplicação de checklist específico, por parte da fiscalização do contrato, à execução dos serviços – feita por inspeção dos serviços nas áreas, conforme perspectiva de adequação da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle do fiscal e vistoria dos gestores/fiscais ou reclamação formal (escrita) dos usuários das dependências;
<b>Periodicidade</b>	Por Etapa
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Quantidade de Ocorrências
<b>Início de Vigência</b>	A partir da assinatura do contrato.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	Sem ocorrências = 20 Pontos. 1 ocorrência = 15 pontos 2 ocorrências = 10 pontos 3 ocorrências = 5 pontos 4 ocorrências ou mais = 0 ponto

<b>Nº 3 – Grau de atendimento à gestão / fiscalização do contrato</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
<b>Ocorrência</b>	1. Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização do contrato, sem motivo justificado; 2. Descumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização ou normas internas; 3. Não apresentar informações solicitadas pela gestão / fiscalização do contrato; 4. Não apresentar os relatórios a que está obrigado no prazo.
<b>Meta a Cumprir</b>	Atendimento a 100% das solicitações da fiscalização do contrato.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização;
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo descumprimento de determinação formal ou instrução ou pela recusa de atendimento de ofícios, e-mails, telefonemas ou qualquer outro meio de comunicação ou atrasos na apresentação de relatórios a que está obrigado pelo contrato.
<b>Periodicidade</b>	Por ocorrência.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Quantidade de Ocorrências

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO SANTO  
**CAMPUS NOVA VENÉCIA**Rod. Miguel Curry Carneiro, 799 – Santa Luzia – 29830-000 – Nova Venécia – ES  
**UASG: 158422**

<b>Início de Vigência</b>	A partir da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Qualidade máxima = 30 Pontos.
<b>Sanções</b>	Sem ocorrências = 30 Pontos. 1 ocorrência = 25 pontos 2 ocorrências = 20 pontos 3 ocorrências = 15 pontos 4 ocorrências ou mais = 0 ponto
<b>Observações</b>	A fiscalização aplicará as penalidades previstas em contrato e na lei, se houver mais de 4 ocorrências.
<b>Nº 4 – Qualidade dos serviços prestados</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
<b>Meta a Cumprir</b>	Nível máximo de qualidade.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários.
<b>Periodicidade</b>	De acordo com a rotina de trabalho.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Qualidade máxima = 40 Pontos.
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

**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 a 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”
--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

**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>
X ≥ 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
80 ≤ X < 90 pontos	97% do valor previsto	0,97
70 ≤ X < 80 pontos	94% do valor previsto	0,94
60 ≤ X < 70 pontos	91% do valor previsto	0,91
50 ≤ X < 60 pontos	88% do valor previsto	0,88
X < 50 pontos	85% do valor previsto	0,85
Valor devido mensal =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	