



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.

Nº 01 – Uso de uniformes e EPI	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências contratuais relacionadas a fornecimento e uso de uniformes e EPI's.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência na etapa de prestação.
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 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.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	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
Sanções	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

Nº 2 – Adequação dos serviços prestados à rotina de trabalho e ao esperado pela administração como resultados dos serviços.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	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;
Ocorrência	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.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração, indicados nas Ordens de Serviço aprovados pelos gestores/fiscais;
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização;
Forma de Acompanhamento	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;
Periodicidade	Por Etapa
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de Ocorrências
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato.
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 = 0 ponto

Nº 3 – Grau de atendimento à gestão / fiscalização do contrato	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Ocorrência	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.
Meta a Cumprir	Atendimento a 100% das solicitações da fiscalização do contrato.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização;
Forma de acompanhamento	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.
Periodicidade	Por ocorrência.
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de Ocorrências

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

Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Qualidade máxima = 30 Pontos.
Sanções	Sem ocorrências = 30 Pontos. 1 ocorrência = 25 pontos 2 ocorrências = 20 pontos 3 ocorrências = 15 pontos 4 ocorrências ou mais = 0 ponto
Observações	A fiscalização aplicará as penalidades previstas em contrato e na lei, se houver mais de 4 ocorrências.
Nº 4 – Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
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.
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 = 40 Pontos.
Sanções	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:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
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)]	