

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
DIRETORIA ADMINISTRATIVA – PRAD
Campus Universitário Ministro Petrônio Portella, Bairro Ininga.
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil / Fone (86) 3215-5609 / 3215-5604

ANEXO I
PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXXXX
PROCESSO Nº 23111.052734/2023-02

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR
(conforme Anexo V-B da IN SEGES/MPDG N.5/2017)

1. DA DEFINIÇÃO

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;

Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Edital XXXX e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados voluntariamente pela totalidade dos servidores lotados no campus por meio de quatro indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios e qualidade dos serviços prestados.

O serviço de mão de obra será avaliado pelos fiscais de contrato;

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.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
 DIRETORIA ADMINISTRATIVA – PRAD
 Campus Universitário Ministro Petrônio Portella, Bairro Ininga.
 CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil / Fone (86) 3215-5609 / 3215-5604

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	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

INDICADOR 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela administração
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
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 a 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 = 12 Pontos 2 respostas com atraso = 9 Pontos 3 respostas com atraso = 6 Pontos 4 respostas com atraso = 3 Ponto

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
 DIRETORIA ADMINISTRATIVA – PRAD
 Campus Universitário Ministro Petrônio Portella, Bairro Ininga.
 CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil / Fone (86) 3215-5609 / 3215-5604

	5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
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.

INDICADOR 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Efetuar o pagamento dos salários e outros benefícios aos prestadores de serviços até o 5º dia útil de cada mês.
Instrumento de medição	Apresentação do comprovante da folha de pagamento
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através da documentação trabalhista gerada mensalmente
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 = 30 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

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	Formulário de avaliação do fiscal.
Forma de acompanhamento	Conferência mensal dos quesitos do formulário.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Descrita no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados .
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
 DIRETORIA ADMINISTRATIVA – PRAD
 Campus Universitário Ministro Petrônio Portella, Bairro Ininga.
 CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil / Fone (86) 3215-5609 / 3215-5604

Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa.
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

FORMULÁRIO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS - PESQUISA DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS	
Órgão/Unidade:	
Nº Contrato:	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	Mês referência:
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo; B = Bom; R = Regular (dentro do esperado); I = Insatisfatório; N = Não se aplica/Não sei responder	
Serviços / Procedimentos / Atitudes	Graus de Satisfação dos usuários
Prontidão e Proatividade na execução do serviço	
Conduta durante a execução dos serviços	
Cuidados no uso dos materiais a serem empregados para evitar desperdícios	
Uso de Uniformes e/ou EPI	
Preposto atende prontamente às solicitações	
Deixe abaixo, se quiser, seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.	
MÉTODO CÁLCULO DA AVALIAÇÃO	
Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I) pelo total de quesitos avaliados, exceto os quesitos com grau N Somatório dos índices de avaliação com graus de satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite $[(O+B) \times 25]$	

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 80 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 69 a 80 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 57 a 68 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 49 a 56 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 41 a 48 pontos	91% do valor previsto	0,91
De 33 a 40 pontos	88% do valor previsto	0,88
Abaixo de 32 pontos	85% do valor previsto mais multa	0,85 + 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 32 pontos por três vezes poderá ensejar na rescisão do contrato.

4. 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	10	10
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
 DIRETORIA ADMINISTRATIVA – PRAD
 Campus Universitário Ministro Petrônio Portella, Bairro Ininga.
 CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil / Fone (86) 3215-5609 / 3215-5604

	4 ocorrências	2	
	5 ou mais ocorrências	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	5	5
	1 resposta com atraso	4	
	2 respostas com atraso	3	
	3 respostas com atraso	2	
	4 respostas com atraso	1	
	5 ou mais com atraso	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	40	40
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	25
Pontuação Total do Serviço			80