**ANEXO III – A**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900246/2025**

**PROCESSO Nº 23348.007285/2025-41**

**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

**(Anexo V-B da IN SEGES/MP nº 5/2017)**

**RECEPÇÃO**

1. **DA DEFINIÇÃO**
   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.
   2. Este anexo é parte indissociável do Contrato XXXXX firmado a partir do Edital XXXX e de seus demais anexos.

| **IDENTIFICAÇÃO DO FISCAL DO CONTRATO** | |
| --- | --- |
| Nome: | Matrícula SIAPE: |
| Portaria de designação do fiscal: | Mês de avaliação: |

* 1. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo IV-B do Edital do Pregão Eletrônico nº 80/2022 do Instituto Federal Catarinense – Reitoria, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:
     1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
     2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
  2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
  3. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;
  4. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;
     1. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;
  5. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;
  6. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
  7. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.5;
  8. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;
  9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

1. **DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**
   1. Os serviços e produtos da CONTRATADA, serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPIs e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.
   2. Aos indicadores acima mencionados, serão atribuídos pontos de qualidade conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
      1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade, que está relacionada com a essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços;
      2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes às situações de serviços desprovidos de qualidade ou com qualidade elevada.
   3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

| **INDICADOR 1 – USO DOS EPIs E UNIFORMES** | |
| --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Mensurar o atendimento às 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 através do 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 da vigência** | Início da prestação dos serviços |
| **Faixas de ajuste de pagamento** | Sem ocorrências = 10 pontos  1 ocorrência = 8 pontos  2 ocorrências = 6 pontos  3 ocorrências = 4 pontos  4 ocorrências = 2 pontos  5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Sanções** | Verificar item 3.2 e 3.3 |

| **INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE/ ATRASO NA ENTREGA DE DOCUMENTOS** | |
| --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Mensurar o tempo para dar o atendimento às solicitações exigidas pelo contratante/ Atraso na entrega de documentos |
| **Meta a cumprir** | Até o dia útil posterior a solicitação ou outro prazo que constar expressamente da solicitação |
| **Instrumento de medição** | Constatação formal de ocorrências |
| **Forma de acompanhamento** | Pessoal. Pelo fiscal através do livro de registros |
| **Periodicidade** | Por evento/solicitação da Contratante |
| **Mecanismo de cálculo** | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia) |
| **Início da vigência** | Início da prestação dos serviços |
| **Faixas de ajuste de pagamento** | Sem ocorrências = 10 pontos  1 resposta ou 1 dia de atraso = 8 pontos  2 respostas ou 2 dias de atraso = 6 pontos  3 respostas ou 3 dias de atraso = 4 pontos  4 respostas ou 4 dias de atraso = 2 pontos  5 ou mais respostas ou dias de atraso = 0 pontos |
| **Sanções** | Verificar item 3.2 e 3.3 |
| **Observações** | O que se busca com este 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** | Nenhuma ocorrência no mês |
| **Instrumento de medição** | Constatação formal de ocorrências |
| **Forma de acompanhamento** | Pessoal. Pelo fiscal através do livro de registros |
| **Periodicidade** | Mensal, nos termo 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 da vigência** | Início da prestação dos serviços |
| **Faixas de ajuste de pagamento** | Sem ocorrências = 35 pontos  1 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Sanções** | Verificar item 3.2 e 3.3 |
| **Observações** | Atendimento ao disposto no Art. 459, §1º da CLT |

| **INDICADOR 4 – FALTA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PREVISTOS EM CONTRATO** | |
| --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais e equipamentos estimados necessários à execução do contrato. |
| **Meta a cumprir** | Nenhuma ocorrência no mês |
| **Instrumento de medição** | Constatação formal de ocorrências |
| **Forma de acompanhamento** | Pessoal. Pelo fiscal através do livro de registros |
| **Periodicidade** | Por evento/constatação. |
| **Mecanismo de cálculo** | Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência |
| **Início da vigência** | Início da prestação dos serviços |
| **Faixas de ajuste de pagamento** | Sem ocorrências = 20 pontos  1 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| **Sanções** | Verificar item 3.2 e 3.3 |
| **Observações** |  |

| **INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS** | |
| --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços |
| **Meta a cumprir** | Quanto maior a qualidade, maior o resultado |
| **Instrumento de medição** | Pesquisa de satisfação (preenchida pelos fiscais mensalmente e por servidores e/ou alunos ao menos trimestralmente (mínimo de 5 servidores que utilizem os serviços)) |
| **Forma de acompanhamento** | Através da pesquisa de satisfação |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de cálculo** | Descrito na planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados de Copeiragem |
| **Início da vigência** | Início da prestação dos serviços |
| **Faixas de ajuste de pagamento** | De 0 a 25 pontos conforme resultado da pesquisa |
| **Sanções** | Verificar item 3.2 e 3.3 |
| **Observações** | Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo: |

| **FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**  **RECEPÇÃO** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Órgão/Unidade: IFC - Reitoria** | | | | | | | |
| **Nº Contrato: xxxxx** | | | | | | | |
| **Gestor/Responsável: xxxxx** | | | | | | | |
| **Contratada: xxxxxxx** | | **Mês referência: xxxxx** | | | | | |
| Legenda do Grau de Satisfação:  **O** = Ótimo **B** = Bom **R** = Regular **I** = Insatisfatório **N** = Não se aplica/Não sei responder | | | | | | | |
| **Descrição** | **Serviços/Procedimentos/Especificações** | | | | | | |
| **I. Rotinas Gerais (Verificação diária)** | | | **Graus de Satisfação** (Assinale com “X”) | | | | |
|  |  | | **O** | **B** | **R** | **I** | **N** |
| Atendimento | 1. Cortesia | |  |  |  |  |  |
| 2. Capacidade de escutar e solicitar esclarecimentos sobre as demandas dos usuários do serviço quando necessário | |  |  |  |  |  |
| 3. Capacidade de transmissão de informações claras e precisas aos usuários do serviço | |  |  |  |  |  |
| Local de Trabalho | Limpo | |  |  |  |  |  |
| Organizado | |  |  |  |  |  |
| Recepção dos Usuários do Serviço | 4. Agilidade no atendimento das demandas | |  |  |  |  |  |
| 5. Encaminhar corretamente os usuários do serviço aos setores ou à pessoa procurada. | |  |  |  |  |  |
| Comportamento e Atitudes | 6. Proatividade | |  |  |  |  |  |
| 7. Ética | |  |  |  |  |  |
| 8. Discrição/Sigilo | |  |  |  |  |  |
| 9. Polidez | |  |  |  |  |  |
| 10. Pontualidade | |  |  |  |  |  |
| 12. Uso de Uniformes/Crachá | |  |  |  |  |  |
| Uniformes, Equipamentos e material empregados | 13. Qualidade | |  |  |  |  |  |
| 14. Quantidade | |  |  |  |  |  |
| Uso dos equipamentos e uniformes | 15. Conservação/Zelo | |  |  |  |  |  |
| Ausência/Afastamento | 16. Comunicação prévia com antecedência | |  |  |  |  |  |
| Relacionamento Interpessoal | 17. Demonstrar respeito por ideias e crenças diferentes | |  |  |  |  |  |
| 18. Capacidade de abordar, posicionar-se e manifestar-se positivamente em situações de conflito. | |  |  |  |  |  |
| **Comentários, Críticas, Elogios, Reclamações, Sugestões:** | | | | | | | |
| A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação | | | **O** | **B** | **R** | **I** |  |
|  |  |  |  |
| B – Total de quesitos avaliados  (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder) | | | **18** | | | |
| C – Índice de Avaliação, por quesito (\*) | | | **O** | **B** | **R** | **I** |
|  |  |  |  |
| **D – Pontuação total \*\*** | | |  | | | |  |
| (\*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B]. | | | | | | |  |
| Somatório dos índices de avaliação (item C), para os graus de satisfação O e B (ótimo e bom), multiplicados pela pontuação limite 25 [(O+B)x25]. | | | | |  |  |  |

1. **FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO**
   1. As pontuações devem ser totalizadas através do somatório de todos os indicadores, para o mês de referência dos serviços, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
      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 a seguinte fórmula:

Pontuação total do serviço = Pontos “indicador 1” + Pontos “indicador 2” + Pontos “indicador 3” + Pontos “indicador 4” + Pontos “indicador 5”.

* 1. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total dos serviços, conforme tabela a seguir:

| **Faixa de Pontuação** | **Pagamento Devido** | **Fator de Ajuste de Nível de Serviço** |
| --- | --- | --- |
| De 80 a 100 pontos | 100% do valor previsto | 1,0 |
| 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 a necessidade de aplicação de penalidade de multa |
| Valor devido pelo serviço (mês) = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)] | | |

* 1. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes consecutivas ensejará a rescisão do contrato.

1. **CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

| **INDICADOR** | **CRITÉRIO (Faixas de Pontuação)** | **Pontos Máximo** | **Avaliação** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 – Uso dos EPIs e uniformes | Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos | 10 |  |
| 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante | Sem ocorrências = 10 pontos  1 resposta ou 1 dia de atraso = 8 pontos 2 respostas ou 2 dias de atraso = 6 pontos 3 respostas ou 3 dias de atraso = 4 pontos 4 respostas ou 4 dias de atraso = 2 pontos 5 ou mais respostas ou dias de atraso = 0 pontos | 10 |  |
| 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios | Sem ocorrências = 35 pontos  1 ou mais ocorrências = 0 pontos | 35 |  |
| 4 – Falta de materiais e equipamentos previstos em contrato | Sem ocorrências = 20 pontos  1 ou mais ocorrências = 0 pontos | 20 |  |
| 5 – Qualidade dos serviços prestados | Média aritmética das avaliações das pesquisas de satisfação realizadas | 25 |  |
| Pontuação Total | | 100 |  |

**Assinatura do Fiscal**

**Assinatura do Preposto (Que pode ser substituído pela confirmação de ciência via e-mail)**

**ANEXO III – B**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900246/2025**

**PROCESSO Nº 23348.007285/2025-41**

**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

**(Anexo V-B da IN SEGES/MP nº 5/2017)**

**MANUTENÇÃO PREDIAL**

1. **DA DEFINIÇÃO**
   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.
   2. Este anexo é parte indissociável do Contrato XXXXX firmado a partir do Edital 80/2022 e de seus demais anexos.

| **IDENTIFICAÇÃO DO FISCAL DO CONTRATO** | |
| --- | --- |
| Nome: | Matrícula SIAPE: |
| Portaria de designação do fiscal: | Mês de avaliação: |

* 1. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo IV-C do Edital do Pregão Eletrônico nº 80/2022 do Instituto Federal Catarinense – Reitoria, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:
     1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
     2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
     3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
  2. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;
  3. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;
     1. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;
  4. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;
  5. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
  6. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.5;
  7. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;
  8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

1. **DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**
   1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.
   2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
      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. 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.
   3. 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 | 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 e 3.3 | | | | | | | |
| Observações |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE/ ATRASO NA ENTREGA DE DOCUMENTOS** | | | | | | | | |
| ITEM | DESCRIÇÃO | | | | | | | |
| Finalidade | Mensurar o tempo para dar o atendimento às solicitações exigidas pelo contratante/ Atraso na entrega de documentos | | | | | | | |
| Meta a cumprir | Até o dia útil posterior a solicitação ou outro prazo que constar expressamente da 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 no mês de referência (pessoa/dia) | | | | | | | |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço | | | | | | | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem atrasos = 10 Pontos  1 resposta com atraso = 8 Pontos  2 respostas com atraso = 6 Pontos  3 respostas com atraso = 4 Pontos  4 respostas com atraso = 2 Ponto  5 ou mais com atraso = 0 Pontos | | | | | | | |
| Sanções | Ver item 3.2 e 3.3 | | | | | | | |
| Observações | O que se busca com este 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 | 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 | 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 = 35 Pontos  Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos | | | | | | | |
| Sanções | Ver item 3.2 e 3.3 | | | | | | | |
| Observações | Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT. | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **INDICADOR 4 – FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO** | | | | | | | | |
| ITEM | DESCRIÇÃO | | | | | | | |
| Finalidade | Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato | | | | | | | |
| 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 | Por evento/constatação | | | | | | | |
| 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 = 20 Pontos  Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos | | | | | | | |
| Sanções | Ver item 3.2 e 3.3 | | | | | | | |
| Observações |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **INDICADOR 5 – 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 do usuário | | | | | | | |
| 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 3.2 e 3.3 | | | | | | | |
| Observações | Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**  **MANUTENÇÃO PREDIAL** | | | | | | | | |
| Órgão/Unidade: | | | | | | | | |
| Nº Contrato: | | | | | | | | |
| Gestor/Responsável: | | | | | | | | |
| Contratada: | | Mês de referência: | | | | | | |
| Legenda do Grau de Satisfação:  **O =** Ótimo **B =** Bom **R =** Regular **I =** Insatisfatório **N =** Não se aplica/Não sei responder | | | | | | | | |
| **Serviços/Procedimentos/Especificações** | | | | | **Grau de Satisfação** | | | |
| **I. Rotina por Intervenção (A pedido da Administração)** | | | | | **(O, B, R, I, N)** | | | |
| Prontidão e proatividade na prestação do serviço | | | | |  | | | |
| Controle do Estoque | | | | |  | | | |
| Limpeza do local após intervenção | | | | |  | | | |
| Destinação Correta dos Entulhos | | | | |  | | | |
| Conserto de forros, portas, divisórias, paredes e outros | | | | |  | | | |
| Conserto de móveis | | | | |  | | | |
| **II. Rotina Semanal (1 vez por semana, no mínimo)** | | | | | | | | |
| Instalações Hidráulicas | | Verificar vazamentos | | |  | | | |
| Reparar/Vedar | | |  | | | |
| Limpar/Eliminar sujeira/Infiltrações | | |  | | | |
| Instalações Elétricas | | Verificar/Reparar | | |  | | | |
| Filtros, Ralos e Fossas | | Limpar/Desobstruir | | |  | | | |
| Ar Condicionado | | Verificar funcionamento (controles e aparelho) | | |  | | | |
| Lâmpadas | | Substituir | | |  | | | |
| Eliminar Corretamente | | |  | | | |
| **III. Rotina Mensal (1 vez por mês, no mínimo)** | | | | | | | | |
| Ar Condicionado | | Limpar | | |  | | | |
| Iluminação de Emergência | | Verificar | | |  | | | |
| **IV. Rotina Semestral (1 a cada 6 meses, no mínimo)** | | | | | | | | |
| Calhas | | Verificar/Limpar/Lavar | | |  | | | |
| Caixa d’água | | Verificar | | |  | | | |
| **V. Rotinas Gerais (Verificação Diária)** | | | | | | | | |
| Funcionário | | Uniformes/Crachá | | |  | | | |
| EPIs (luvas, etc) | | |  | | | |
| Equipamentos e material empregado | | Qualidade | | |  | | | |
| Quantidade | | |  | | | |
| Preposto | | Atendimento às solicitações | | |  | | | |
| Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação: | | | | | | | | |
| A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação | | | O | B | | | R | I |
|  |  | | |  |  |
|  | | | | | | | | |
| B – Total de quesitos avaliados  (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder) | | | | | | |  | |
|  | | | | | | |  | |
| C – Índice de Avaliação, por quesito (\*) | | | O | B | | | R | I |
|  | | |  |  | | |  |  |
|  | | | | | | | | |
| (\*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B]. | | | | | | | | |
| D – Pontuação Total (\*\*) | | | | | |  | | |
| (\*\*) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [(O+B)x25] | | | | | | | | |

1. **DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**
   1. Aspontuações devem ser totalizadas através do somatório de todos os indicadores, para o mês de referência dos serviços, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
      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” + Pontos “Indicador 5”. |
| --- |

* 1. 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)] |
| --- |

* 1. A avaliação Abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

1. **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 |  |
| 1 ocorrência | 8 |
| 2 ocorrências | 6 |
| 3 ocorrências | 4 |
| 4 ocorrências | 2 |
| 5 ocorrências ou mais | 0 |
| 2 – Tempo de resposta às solicitações  da contratante | Sem atrasos | 10 |  |
| 1 resposta com atraso | 8 |
| 2 respostas com atraso | 6 |
| 3 respostas com atraso | 4 |
| 4 respostas com atraso | 2 |
| 5 respostas com atraso ou mais | 0 |
| 3 – Atraso no pagamento de salários e  outros benefícios | Sem ocorrências | 35 |  |
| Uma ou mais ocorrências | 0 |
| 4 – Falta de materiais previstos em  contrato | Sem ocorrências | 20 |  |
| Uma ou mais ocorrências | 0 |
| 5 – Qualidade dos serviços prestados | Conforme resultados da pesquisa | 0 – 25 |  |
| **Pontuação Total do Serviço** | | |  |

**Assinatura do Fiscal**

**Assinatura do Preposto (Que pode ser substituído pela confirmação de ciência via e-mail)**