

ANEXO VIII

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. DA DEFINIÇÃO

11. 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.

12. Este anexo é parte indissociável do Edital, do contrato e de seus demais anexos.

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

21. 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;
- Falta de materiais previstos em contrato;
- Reposição de pessoal ausente;
- Falta de equipamento de limpeza; e
- Falta de limpeza.

22. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

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.

2.2.3. Para os indicadores 1,4,6 e 7 existe a necessidade da presença do preposto da contratada durante a visitação.

23. 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 técnico e setorial 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. (Por ocorrência)
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

	<i>5 ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 3.2</i>
<i>Observações</i>	
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
<i>ITEM</i>	<i>DESCRIÇÃO</i>
<i>Finalidade</i>	<i>Manter as condições satisfatórias de execução do serviço</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Até dia útil posterior à solicitação</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal técnico e setorial do contrato através de livro de registros</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Por evento/solicitação à contratante</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>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</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 3.2</i>
<i>Observações</i>	<i>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.</i>
INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
<i>ITEM</i>	<i>DESCRIÇÃO</i>
<i>Finalidade</i>	<i>Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Nenhuma ocorrência no mês</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal administrativo contrato através de livro de registros</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência</i>

<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 3.2</i>
<i>Observações</i>	<i>Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.</i>

INDICADOR 4 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO

<i>ITEM</i>	<i>DESCRIÇÃO</i>
<i>Finalidade</i>	<i>Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato conforme anexo III do contrato</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Nenhuma ocorrência no mês</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal técnico e setorial do contrato através de livro de registros</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Por evento/constatação</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso ou não reposição no mês de referência</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 3.2</i>
<i>Observações</i>	

INDICADOR 5 – REPOSIÇÃO DE PESSOAL AUSENTE

<i>ITEM</i>	<i>DESCRIÇÃO</i>
<i>Finalidade</i>	<i>Garantir a reposição das ausências</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Cobrir todas as ausências</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Cartões de ponto</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Conferência dos fiscais técnicos e setorial</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Diária</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Ocorrer ausência sem reposição</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem ocorrências = 10 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 3.2</i>

INDICADOR 6 – FALTA DE EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA	
ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Disponibilizar todos os equipamentos previsto no contrato</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal da falta do equipamento</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Presencial. Pelo Fiscal técnico e setorial</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Mensal</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Verificação da quantidade de ocorrências no mês</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem ocorrências = 10 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 3.2</i>
INDICADOR 7 - FALTA DE LIMPEZA	
ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Manter a UFPE limpa sempre</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal da falta de execução do serviço</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Presencial. Pelo Fiscal técnico e setorial</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Mensal</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Verificação da quantidade de ocorrências no mês</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrências = 15 Pontos 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ocorrências = 5 Pontos 4 ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 3.2</i>

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:

$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"} + \text{Pontos "Indicador 5"} + \text{Pontos "Indicador 6"} + \text{Pontos "Indicador 7"}.$
--

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:

<i>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</i>	<i>Pagamento devido</i>	<i>Fator de Ajuste de nível de serviço</i>
<i>De 90 a 100 pontos</i>	<i>100% do valor previsto</i>	<i>1,00</i>
<i>De 80 a 89 pontos</i>	<i>97% do valor previsto</i>	<i>0,97</i>
<i>De 70 a 79 pontos</i>	<i>95% do valor previsto</i>	<i>0,95</i>
<i>De 60 a 69 pontos</i>	<i>93% do valor previsto</i>	<i>0,93</i>
<i>De 50 a 59 pontos</i>	<i>90% do valor previsto</i>	<i>0,90</i>
<i>Abaixo de 50 pontos</i>	<i>90% do valor previsto mais multa</i>	<i>0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual</i>

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

3.3 As avaliações abaixo de 50 pontos por três vezes poderão ensejar a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

<i>Indicador</i>	<i>Critério (Faixas de Pontuação)</i>	<i>Pontos</i>	<i>Avaliação</i>
<i>1 – Uso dos EPI's e uniformes</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>10</i>	
	<i>1 ocorrência</i>	<i>8</i>	
	<i>2 ocorrências</i>	<i>6</i>	
	<i>3 ocorrências</i>	<i>4</i>	
	<i>4 ocorrências</i>	<i>2</i>	
	<i>5 ocorrências ou mais</i>	<i>0</i>	
<i>2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante</i>	<i>Sem atrasos</i>	<i>10</i>	
	<i>1 resposta com atraso</i>	<i>8</i>	
	<i>2 respostas com atraso</i>	<i>6</i>	
	<i>3 respostas com atraso</i>	<i>4</i>	
	<i>4 respostas com atraso</i>	<i>2</i>	
	<i>5 respostas com atraso ou mais</i>	<i>0</i>	
<i>3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>20</i>	
	<i>Uma ou mais ocorrências</i>	<i>0</i>	
<i>4 – Falta de materiais previstos em contrato</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>20</i>	
	<i>Uma ou mais ocorrências</i>	<i>0</i>	
<i>5 – Reposição de pessoal ausente</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>10</i>	
	<i>Uma ou mais ocorrências</i>	<i>0</i>	
<i>6 – Falta de Equipamento de limpeza</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>10</i>	
	<i>Uma ou mais ocorrências</i>	<i>0</i>	
<i>7 – Falta de limpeza</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>20</i>	
	<i>1 ocorrência</i>	<i>15</i>	
	<i>2 ocorrências</i>	<i>10</i>	
	<i>3 ocorrências</i>	<i>5</i>	
	<i>4 ou mais ocorrências</i>	<i>0</i>	
<i>Pontuação Total do Serviço</i>			



Emitido em 13/11/2020

ANEXOS DO TERMO DE REFERENCIA Nº 41/2020 - CAF SINFRA (11.97.06)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 18/11/2020 17:52)
LUIZ CARLOS DOS PRAZERES SERPA ALFINO
GERENTE
DEPENUC (11.65.50)
Matrícula: ###343#7

(Assinado digitalmente em 16/11/2020 09:38)
MANOEL HELENO DE CASTRO
DIRETOR - TITULAR
DSA SINFRA (11.97.11)
Matrícula: ###488#1

Visualize o documento original em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número: **41**, ano: **2020**, tipo: **ANEXOS DO TERMO DE REFERENCIA**, data de emissão: **13/11/2020** e o código de verificação: **d4021965ed**