



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

SUPERINTENDENCIA DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL
Av. Prof. Moraes Rego, 1235 – Cidade Universitária – Recife/PE CEP. 50670.901 Tel. 55
81 2126.8013 –e-mail: ssi@ufpe.br - Sítio: <https://www.ufpe.br/ssi>

ANEXO VI - Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1. Fica instituído, como parte integrante do contrato celebrado, o Instrumento de Medição de Resultados, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 1.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita pelo Fiscal por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;
- 1.3. As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 1.4. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.
- 1.5. 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.
- 1.6. Este anexo é parte indissociável do Projeto Básico, do contrato e de seus demais anexos.

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

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de DOIS indicadores de qualidade:

- *Verificação de Insumos;*
- *Reposição de pessoal ausente;*

2.2 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.

2.2.3 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.

2.3 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 - Verificação de Insumos	
ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Garantir o cumprimento das fornecimento e condições satisfatórias dos insumos.</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>Presencial, verificado pelo Fiscal técnico ou Gestor do Contrato</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Por evento/constatação</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Identificação de pelo menos uma ocorrência da falta ou ineficiência dos insumos</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 = 5 Pontos 1 ocorrência = 4 pontos 2 ocorrências = 3 pontos 3 ocorrências = 2 pontos 4 ocorrências = 1 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 3.2</i>

Obs.: A falta ou ineficiência de um item dos insumos é equivalente a uma ocorrência.

INDICADOR 2 – REPOSIÇÃO DE PESSOAL AUSENTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
<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>Controle de frequência dos funcionários</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Conferência dos fiscais técnicos e setoriais</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 = 5 Pontos 1 ocorrência = 4 pontos 2 ocorrências = 3 pontos 3 ocorrências = 2 pontos 4 ocorrências = 1 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 3.2</i>

Obs.: Uma hora de atraso na reposição do pessoal ausente equivale a uma ocorrência. A reincidência de atraso na reposição de pessoal ausente, no mesmo posto, dentro de 30 dias da ocorrência anterior equivale a 4 ocorrências. A não reposição de pessoal equivale a 5 ocorrências.

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 10 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

<i>Pontuação total do serviço =</i>	<i>Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2”</i>
-------------------------------------	----------------------------------------------------

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 9 a 10 pontos</i>	<i>100% do valor previsto</i>	<i>1,00</i>
<i>8 pontos</i>	<i>99% do valor previsto</i>	<i>0,99</i>
<i>7 pontos</i>	<i>96% do valor previsto</i>	<i>0,96</i>
<i>6 pontos</i>	<i>93% do valor previsto</i>	<i>0,93</i>
<i>5 pontos</i>	<i>90% do valor previsto</i>	<i>0,90</i>
<i>Abaixo de 5 pontos</i>	<i>90% do valor previsto mais multa</i>	<i>0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual</i>

Valor devido MENSAL = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.3 As avaliações abaixo de 5 pontos por três vezes poderão ensejar a rescisão do contrato.

4. ITENS PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS PELA FISCALIZAÇÃO

4.1 INDICADOR 1 - Verificação de Insumos

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Uniformes e equipamentos de uso e proteção, conforme anexo v.		

4.2. INDICADOR 2 - Reposição de pessoal ausente

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Funcionários Ausentes sem reposição? Quantos ()		

5. 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 – Quantidade de ronda com bastão</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>5</i>	
	<i>1 ocorrência</i>	<i>4</i>	
	<i>2 ocorrências</i>	<i>3</i>	
	<i>3 ocorrências</i>	<i>2</i>	
	<i>4 ocorrências</i>	<i>1</i>	
	<i>5 ocorrências ou mais</i>	<i>0</i>	
<i>2 – Reposição de pessoal ausente</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>5</i>	
	<i>1 ocorrência</i>	<i>4</i>	
	<i>2 ocorrências</i>	<i>3</i>	
	<i>3 ocorrências</i>	<i>2</i>	
	<i>4 ocorrências</i>	<i>1</i>	
	<i>5 ocorrências ou mais</i>	<i>0</i>	
<i>Pontuação Total do Serviço</i>			