



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CAMPUS SÃO MATEUS

Rodovia BR 101-Norte – Km 58 – Bairro Litorâneo – 29932-540 – São Mateus – ES
27 3767 7000

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 02/2021 e de seus demais anexos.

2. JUSTIFICATIVA

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

2.2.1. uso dos uniformes e EPI's;

2.2.2. pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS;

2.2.3. tempo de resposta as solicitações da contratante;

2.2.4. emprego e uso de materiais e equipamentos;

2.2.5. disponibilidade de recursos humanos; e

2.2.6. 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 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.

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



Ministério da Educação
Instituto Federal do Espírito Santo
Campus São Mateus

ÓRGÃO/SETOR:	
CONTRATO NÚMERO:	
RESPONSÁVEL:	
CONTRATADA:	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)	
MÊS DE REFERÊNCIA	
SERVIÇO	Vigilância Armada
VALOR DO CONTRATO (MENSAL)	
INDICADOR	PONTUAÇÃO OBTIDA
1	10
2	20
3	10
4	10
5	20
6	30
FAIXA DE PONTUAÇÃO	FATOR DE AJUSTE
$X \geq 90$ pontos	1,00
$80 \leq X < 90$ pontos	0,97
$70 \leq X < 80$ pontos	0,94
$60 \leq X < 70$ pontos	0,90
$50 \leq X < 60$ pontos	0,88
$30 \leq X < 50$ pontos	0,80
$X < 30$ pontos	0,50
PONTUAÇÃO	100
VALOR DEVIDO MENSAL(R\$)	0,00

INDICADOR 1 - Uso de uniformes e EPI'S	
FINALIDADE	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes e EPI's
META A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro 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	O uso de uniformes, EPI's e crachás será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme ou EPI e 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 e Contrato

INDICADOR 2 - Pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios			
FINALIDADE	Evitar ocorrências de atrasos e de pagamentos fracionados de salários, auxílio transporte, alimentação e outros benefícios, bem como recolhimento de FGTS e INSS.		
META A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no mês.		
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.		
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal, pelo fiscal do contrato.		
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 ou pagamento fracionado em salário ou outro benefício no mês de referência.		
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.		
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Sem ocorrências = 20 Pontos	Documento apresentado pela empresa está correto?	
	Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos	Sim	Não
Obrigações trabalhistas:	SALÁRIOS: Conforme verificado nos comprovantes de pagamento, a empresa depositou integralmente os salários, relativo ao mês anterior à prestação dos serviços, dentro do 5º dia útil do mês?		
	CONTRACHEQUES: Foi enviado pela empresa, relativo ao mês anterior a prestação dos serviços?		
	FOLHA DE PONTO: Foi enviado pela empresa, relativo ao mês anterior a prestação dos serviços?		
	AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO: Conforme verificado nos comprovantes de pagamento, a empresa depositou integralmente o auxílio-alimentação, relativo ao mês anterior à prestação dos serviços, até o 5º dia útil do mês?		

	AUXÍLIO-TRANSPORTE: Conforme verificado nos comprovantes de pagamento, a empresa depositou integralmente o auxílio-transporte, relativo ao mês anterior à prestação dos serviços, até o 5º dia útil do mês?		
	SEGURO: Seguro contra riscos de acidentes em trabalho, relativo ao mês anterior à prestação?		
	13º SALÁRIO – somente em NOVEMBRO: Foi enviado o comprovante de pagamento da 1ª parcela do 13º (pagamento até 30/11), relativo ao mês anterior à prestação?	-	
	13º SALÁRIO – somente em DEZEMBRO: Foi enviado o comprovante de pagamento da 2ª parcela do 13º (pagamento até 20/12), relativo ao mês anterior à prestação?	-	
Obrigações Previdenciárias e Fiscais:	FGTS: Foi efetuado o pagamento do FGTS, relativo ao mês anterior à prestação dos serviços, que pode ser verificado pela guia de FGTS e o respectivo comprovante de pagamento.		
	GPS/DARF: Foi efetuado o pagamento do GPS/DARF, relativo ao mês anterior à prestação dos serviços, que pode ser verificado pela guia de GPS/DARF e o respectivo comprovante de pagamento.		
	GFIP: Documentos integrantes do processo, relativos ao mês anterior a prestação dos serviços:		
	“Relatório Analítico da GRF” que demonstra a retenção do FGTS. Tal valor é coincidente com o valor da guia de FGTS?		
	TIPO 01: “RECIBO DE ENTREGA DE DECLARAÇÃO DE DÉBITOS E CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS FEDERAIS PREVIDENCIÁRIOS – DCTFWeb” que demonstra a retenção do DARF. Tal valor é coincidente com o valor da guia do DARF? Ou TIPO 02: “Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras entidades e Fundos por FPAS” que demonstra a retenção do GPS. Tal valor é coincidente com o valor da guia do GPS?		
	“Relação de Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP”, consta o nome de todos funcionários que prestaram os serviços?		
	“Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social”, comprovando o envio e armazenamento das informações pela CEF. O número NRA é o mesmo que está informado nos relatórios da GFIP?		
Rescisões contratuais:	Caso ocorra alguma rescisão de contrato de trabalho , os seguintes documentos devem constar no processo:		
	Termo de rescisão do contrato		
	Cópia da carteira de trabalho (com a rescisão anotada)		
	Cópia do Aviso Prévio Indenizado (ou) Trabalhado		
	Cópia do recolhimento da Multa do FGTS e contribuição social (GPS) sobre o Aviso Prévio Indenizado (ou) trabalhado		
	Saldo de salário, Férias vencidas, Férias proporcionais e 13º proporcional do ano da demissão		
	Exames demissionais		
SANÇÕES	Conforme Termo de Referência e Contrato		

INDICADOR 3 - Tempo de resposta às solicitações da contratante	
FINALIDADE	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas à entrega de documentos, segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
META A CUMPRIR	Ate dois dias úteis posteriores 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 da 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	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.
OBSERVAÇÃO	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 4 - Emprego e uso de materiais, equipamentos e complementos	
FINALIDADE	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais e equipamentos 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	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos
	06 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 e Contrato.

INDICADOR 5 - Disponibilidade de recursos humanos	
FINALIDADE	Garantir a quantidade de recurso humano estimada na contratação.
META A CUMPRIR	Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
PERIODICIDADE	Diária.
MECANISMO DE CÁLCULO	Cada ocorrência refere-se à ausência de um funcionário por hora de trabalho
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.
FAIXAS DE AJUSTE	0 a 5 ocorrências = 20 Pontos
	06 a 10 ocorrências = 10 Pontos
	11 a 20 ocorrências = 5 Pontos
	21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
SANÇÕES	Conforme Termo de Referência e Contrato.

INDICADOR 6 – Qualidade dos serviços prestados	
SERVIÇO	Vigilância Armada
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 e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de satisfação do usuário.
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: 30 pontos
SANÇÕES	Conforme Termo de Referência e Contrato.
OBSERVAÇÃO	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo.
PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE VIGILÂNCIA	
ÓRGÃO/SETOR:	
CONTRATO NÚMERO:	
RESPONSÁVEL:	
CONTRATADA:	
Legenda do Grau de Satisfação: 3 = Satisfatório 2 = Regular 1 = Ruim 0 = Péssimo	
GRAU DE SATISFAÇÃO	DESCRIÇÃO
	Comunicação imediata à Administração de qualquer anormalidade verificada no setor.
	Zelo com os equipamentos da instituição.
	Execução dos serviços com eficiência e qualidade.
	Execução em tempo compatível com a natureza do serviço.
	Conhecimento sobre o serviço a ser executado.
	Atendimento exclusivo de demandas a partir de orientações do fiscal responsável.
	Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.
	Participação nas decisões sobre formas de execução dos serviços.
	Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com alunos, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho.
	Abstenção de uso inadequado de qualquer meio eletrônico, não autorizado, durante o expediente.
0	PONTUAÇÃO

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 anteriormente.

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:

Pontuação total do serviço (X) =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6”
----------------------------------	--

3.1.2 Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos.

3.1.3 E serão considerados totalmente em desconformidade com os termos regidos e estabelecidos pelo Termo de Referência e o Contrato Administrativo, quando não atingirem 30 (trinta) pontos.

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
$X \geq 90$ pontos	100% do valor previsto	1,00
$80 \leq X < 90$ pontos	97% do valor previsto	0,97
$70 \leq X < 80$ pontos	94% do valor previsto	0,94
$60 \leq X < 70$ pontos	90% do valor previsto	0,90
$50 \leq X < 60$ pontos	88% do valor previsto	0,88
$30 \leq X < 50$ pontos	80% do valor previsto	0,80
$X < 30$ pontos	50% do valor previsto	0,50
Valor devido mensal =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	