



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

ANEXO XXXX – PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXXXX

PROCESSO Nº XXXXX

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

1. DA DEFINIÇÃO

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 anexo é parte indissociável do Contrato XXXXX firmado a partir do Edital XXXX 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 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.

2.1.1 O serviço de pedreiro, eletricista, marceneiro e ajudante de pedreiro serão avaliados pelos fiscais de contrato e demais servidores do Campus.

2.1.1.1 Aos servidores que não desejarem responder o questionário de avaliação será atribuído a avaliação neutra como serviço prestado regularmente.

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.

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
COORDENAÇÃO DE MANUTENÇÃO PATRIMONIAL – PREUNI
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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ

COORDENAÇÃO DE MANUTENÇÃO PATRIMONIAL – PREUNI
Campus Universitário Ministro Petrônio Portella, Bairro Ininga.
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil / Fone (86) 3215-5609 / 3215-5604

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 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	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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ

COORDENAÇÃO DE MANUTENÇÃO PATRIMONIAL – PREUNI
Campus Universitário Ministro Petrônio Portella, Bairro Ininga.
CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil / Fone (86) 3215-5609 / 3215-5604

Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 30 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver itens das sanções administrativas

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 itens das sanções administrativas

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	Formulário de avaliação do fiscal
Forma de acompanhamento	Conferência mensal dos quesitos do formulário
Periodicidade	Mensal



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

Mecanismo de Cálculo	Descrita no Formulário 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 itens das sanções administrativas
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE PEDREIRO, BOMBEIRO, ELETRICISTA, MARCENEIRO E AJUDANTE DE PEDREIRO	
Órgão/Unidade:	
Nº Contrato:	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	Mês referência:
Legenda do Grau de Satisfação: B = Bom (melhor que o previsto) R = Regular (dentro do esperado) I = Insatisfatório (abaixo do esperado) N = Não se aplica/Não sei responder	
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações
I. Rotina Semanal (Apenas Fiscais do Contrato)	
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)



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

Lâmpadas	Substituir
	Eliminar corretamente
II. Rotina Mensal, 1 vez por mês, no mínimo (Apenas Fiscais do Contrato)	
Ar Condicionado	Limpar
Iluminação de Emergência	Verificar
Sistema anti-incêndio	Verificar
III. Rotina Semestral, 1 vez a cada 6 meses, no mínimo (Apenas Fiscais do Contrato)	
Calhas	Limpar/Lavar
Caixa d'Água	Limpar
IV. Rotinas Gerais, verificação diária quando houver (Apenas Fiscais do Contrato)	
Execução do Serviço	Controle do Estoque
	Destinação Correta dos Entulhos
	Conserto de Forros, portas, divisórias e paredes e outros
	Conserto de Móveis
	Prontidão e proatividade na prestação do Serviço
Equipamentos e material empregado	Qualidade
	Quantidade
Preposto	Atendimento às solicitações
V. Avaliação do serviço executado (Fiscais do Contrato e Público usuário)	
	Uso de Uniformes, Crachás e Epis
	Efetividade da execução dos serviços
	A manutenção predial está ocorrendo de forma preventiva e periódica (verificações, instalações Hidráulicas, Elétricas, filtros ralos e fossa, lâmpadas queimadas)
	Limpeza do Local após Intervenção



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

Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação

B – Total de quesitos avaliados
(excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)

--

C – Índice de Avaliação, por quesito (*)

(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (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 (Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. $[(Bom) \times 25]$

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:

Pontuação total do serviço =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2”
------------------------------	---

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	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de
------------------------	------------------	-----------------------------



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

qualidade da ordem de serviço		serviço
De 85 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 84 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	91% do valor previsto	0,91
De 40 a 49 pontos	88% do valor previsto	0,88
Abaixo de 40 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 40 pontos por três vezes ensejará a 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	
	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	Sem ocorrências	40	40



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

salários e outros benefícios	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	20
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	25
Pontuação Total do Serviço			

ASSINATURA DO FISCAL DO CONTRATO