

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVO FINANCEIRA - CPCE  
Campus Universitário Professora Cinobelina Elvas

**ANEXO I**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXXXX**  
**PROCESSO Nº 23111.026245/2024-21**

**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 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 mão de obra será avaliado pelos fiscais de contrato;

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 ADMINISTRATIVO FINANCEIRA - CPCE  
 Campus Universitário Professora Cinobelina Elvas

<b>INDICADOR 1 – Uso dos EPI's e uniformes</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no Pagamento</b>	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
<b>Sanções</b>	Ver item 3.2

<b>INDICADOR 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela administração
<b>Meta a cumprir</b>	Até dia útil posterior à solicitação
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
<b>Periodicidade</b>	Por evento/solicitação à contratante
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	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

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
 COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVO FINANCEIRA - CPCE  
 Campus Universitário Professora Cinobelina Elvas

	5 ou mais com atraso = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Ver item 3.2
<b>Observações</b>	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.

<b>INDICADOR 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
<b>Meta a cumprir</b>	Efetuar o pagamento dos salários e outros benefícios aos prestadores de serviços até o 5º dia útil de cada mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Apresentação do comprovante da folha de pagamento
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através da documentação trabalhista gerada mensalmente
<b>Periodicidade</b>	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 30 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Ver item 3.2

<b>INDICADOR 4 – Qualidade dos serviços prestados</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
<b>Meta a cumprir</b>	Quanto maior melhor.
<b>Instrumento de medição</b>	Formulário de avaliação do fiscal.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Conferência mensal dos quesitos do formulário.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrita no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados .
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
 COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVO FINANCEIRA - CPCE  
 Campus Universitário Professora Cinobelina Elvas

<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa.
<b>Sanções</b>	Ver item 3.2
<b>Observações</b>	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

<b>FORMULÁRIO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS - PESQUISA DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS</b>	
Órgão/Unidade:	
Nº Contrato:	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	Mês referência:
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo; B = Bom; R = Regular (dentro do esperado); I = Insatisfatório; N = Não se aplica/Não sei responder	
Serviços / Procedimentos / Atitudes	Graus de Satisfação dos usuários
Prontidão e Proatividade na execução do serviço	
Conduta durante a execução dos serviços	
Cuidados no uso dos materiais a serem empregados para evitar desperdícios	
Uso de Uniformes e/ou EPI	
Preposto atende prontamente às solicitações	
Deixe abaixo, se quiser, seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.	
<b>MÉTODO CÁLCULO DA AVALIAÇÃO</b>	
Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I) pelo total de quesitos avaliados, exceto os quesitos com grau N Somatório dos índices de avaliação com graus de satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite [(O+B)x25]	

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVO FINANCEIRA - CPCE  
Campus Universitário Professora Cinobelina Elvas

### 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 80 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”
------------------------------	--

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
De 69 a 80 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 57 a 68 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 49 a 56 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 41 a 48 pontos	91% do valor previsto	0,91
De 33 a 40 pontos	88% do valor previsto	0,88
Abaixo de 32 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 32 pontos por três vezes poderá ensejar na 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	

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
 COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVO FINANCEIRA - CPCE  
 Campus Universitário Professora Cinobelina Elvas

	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 salários e outros benefícios	Sem ocorrências	
Uma ou mais ocorrências		0	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	25
Pontuação Total do Serviço			80