



### ANEXO SEI Nº 3359486/2019 - SED.UAD.ASU

#### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO (IMR)

##### 1) DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços e medição de resultados, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas;

1.2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) Deixar de utilizar os recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

1.4. Durante a execução do objeto, o(s) Fiscal(is) designado(s) deverá(ão) monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

1.5. O Fiscal do Contrato deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

- a) O preposto da CONTRATADA deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

1.6. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

1.7. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

1.8. É vedada a atribuição à CONTRATADA da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o **item 1.5**;

1.9. O Fiscal do Contrato poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

1.10. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o Fiscal do Contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

##### 2) DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio dos indicadores abaixo indicados;

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

- a) Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- b) 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 - RESULTADOS ALCANÇADOS, COM VERIFICAÇÃO DE PRAZOS DE EXECUÇÃO, QUALIDADE DEMANDADA E ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS À**

**ROTINA DE EXECUÇÃO ESTABELECIDA (ART. 47, INC. I E IV, IN 05/17)**

| ITEM                          | DESCRIÇÃO   |
|-------------------------------|---|
| Finalidade                    | Mensurar o atendimento aos resultados preteridos no Contrato, bem como prazos de execução e qualidade dos serviços realizados   |
| Meta a cumprir                | Realização do serviço a contento, conforme o disposto no Termo de Referência e anexos   |
| Instrumento de medição        | Constatação <i>in loco</i> , diariamente  |
| 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 (serviços não realizados a contento, fora dos prazos) registradas no mês de referência   |
| Início de Vigência            | A partir do início da prestação dos serviços  |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 10 Pontos<br>1 ocorrência = 8 Pontos<br>2 ocorrências = 6 Pontos<br>3 ocorrências = 4 Pontos<br>4 ocorrências = 2 Ponto<br>5 ou mais ocorrências = 0 Pontos |
| Sanções                       | Ver item 3.2  |

**INDICADOR 2 - RECURSOS HUMANOS EMPREGADOS EM FUNÇÃO DA QUANTIDADE E FORMAÇÃO PROFISSIONAL EXIGIDAS (ART. 47, INC. II, IN 05/17)**

| ITEM                          | DESCRIÇÃO   |
|-------------------------------|---|
| Finalidade                    | Mensurar se suficiente a quantidade de funcionários alocados e sua capacidade para realização dos serviços  |
| Meta a cumprir                | Possuir quantidade suficiente de funcionários com qualificação adequada para realização dos serviços  |
| Instrumento de medição        | Constatação <i>in loco</i> , verificação dos quadros de funcionários da empresa   |
| 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 e funcionários da empresa, bem como fiscalização dos serviços realizados, quantificando-se as ocorrências registradas (insuficiência de funcionário nas unidades, funcionários sem qualificação, etc) no mês de referência (pessoa/dia) |
| Início de Vigência            | A partir do início da prestação dos serviços  |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 10 Pontos<br>1 ocorrência = 8 Pontos<br>2 ocorrências = 6 Pontos<br>3 ocorrências = 4 Pontos<br>4 ocorrências = 2 Ponto<br>5 ou mais ocorrências = 0 Pontos   |
| Sanções                       | Ver item 3.2  |

**INDICADOR 3 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES**

| ITEM                          | DESCRIÇÃO   |
|-------------------------------|---|
| Finalidade                    | Mensurar o atendimento às 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 dos serviços  |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 10 Pontos<br>1 ocorrência = 8 Pontos<br>2 ocorrências = 6 Pontos<br>3 ocorrências = 4 Pontos<br>4 ocorrências = 2 Ponto<br>5 ou mais ocorrências = 0 Pontos |
| Sanções                       | Ver item 3.2  |

#### INDICADOR 4 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CONTRATANTE

| ITEM                          | DESCRIÇÃO  |
|-------------------------------|--|
| Finalidade                    | Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração  |
| Meta a cumprir                | Até dia útil posterior 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 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 = 10 Pontos<br>1 resposta com atraso = 8 Pontos<br>2 respostas com atraso = 6 Pontos<br>3 respostas com atraso = 4 Pontos<br>4 respostas com atraso = 2 Ponto<br>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 CONTRANTE o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo. |

#### INDICADOR 5 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|-----------|
|      |           |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Finalidade                    | Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento de salários e outros benefícios  |
| 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, parágrafo único, <b>Decreto-Lei nº. 5.452/43 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT)</b> , 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   |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 30 Pontos<br>Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos  |
| Sanções                       | Ver item 3.2   |

**INDICADOR 6 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS (ART. 47, IN 05/17)**

| ITEM                          | DESCRIÇÃO  |
|-------------------------------|--|
| Finalidade                    | Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço   |
| Meta a cumprir                | Quanto maior, melhor   |
| Instrumento de medição        | Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico   |
| Forma de acompanhamento       | Aplicação mensal de pesquisa de satisfação   |
| Periodicidade                 | Mensal   |
| Mecanismo de Cálculo          | Descrita na Planilha de <b>Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação</b> |
| Início de Vigência            | A partir do início da prestação do serviço   |
| Faixas de ajuste no pagamento | De 0 a 20 Pontos conforme resultados da pesquisa   |
| Sanções                       | Ver item 3.2   |
| Observações                   | Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo                                      |

**INDICADOR 7 - SATISFAÇÃO DO PÚBLICO USUÁRIO (ART. 47, INC. VI, IN 05/17)**

| ITEM                    | DESCRIÇÃO  |
|-------------------------|--|
| Finalidade              | Mensurar a satisfação dos usuários dos serviços realizados nas unidades  |
| Meta a cumprir          | Não possuir quantidade relevante de reclamações com relação aos serviços executados  |
| Instrumento de medição  | Constatação <i>in loco</i> , consultando-se servidores, direção da unidade e demais usuários   |
| Forma de acompanhamento | Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato, <i>in loco</i>   |
| Periodicidade           | Diária, com aferição mensal do resultado   |
| Mecanismo de Cálculo    | Verificação da quantidade de reclamações com relação aos serviços realizados, quantificando-se as ocorrências registradas no mês de referência |
| Início de Vigência      |  |



| Nº   | Descrição   | Serviços   |   |   |   |   |   |
|--|---|--|---|---|---|---|---|
|  |   |  | O | B | R | I | N |
| 1  | Rotina por intervenção (a pedido da CONTRATANTE)  |  |   |   |   |   |   |
| 1.1  |   | Prontidão e proatividade na prestação dos serviços |   |   |   |   |   |
| 1.2  |   | Realização de tarefas programadas/solicitadas      |   |   |   |   |   |
| 1.3  |   | Conservação/zelo pelos equipamentos                |   |   |   |   |   |
| 1.4  |   | Tratamento ao público com zelo e urbanidade        |   |   |   |   |   |
| 2  | Funcionários e execução dos serviços  |  |   |   |   |   |   |
| 2.1  |   | Uniformes/crachás                                  |   |   |   |   |   |
| 2.2  |   | EPIs   |   |   |   |   |   |
| 2.3  |   | Equipamentos utilizados                            |   |   |   |   |   |
| 3  | Preposto  |  |   |   |   |   |   |
| 3.1  |   | Atendimento as solicitações                        |   |   |   |   |   |
| 4  | Limpeza áreas internas (recolher lixo, tirar pó, limpar piso, móveis, teto, luminárias, paredes, etc) |  |   |   |   |   |   |
| 4.1  |   | Salas (administrativas, salas de aulas, etc)       |   |   |   |   |   |
| 4.2  |   | Corredores   |   |   |   |   |   |
| 4.3  |   | Banheiros  |   |   |   |   |   |
| 5  | Áreas externas (varrição, lavação, coleta do lixo aparente, etc)                                      |  |   |   |   |   |   |
| 5.1  |   | Pátios, quadras, passeios, estacionamentos         |   |   |   |   |   |
| 5.2  |   | Áreas abertas                                      |   |   |   |   |   |
| 5.3  |   | Áreas verdes                                       |   |   |   |   |   |
| 6  | Esquadrias (limpeza)  |  |   |   |   |   |   |
| 7  | Fachadas envidraçadas (limpeza)   |  |   |   |   |   |   |
| Deixe aqui seu comentário ou observação  |   |  |   |   |   |   |   |
|  |   |  |   |   |   |   |   |
|  |   |  |   |   |   |   |   |
| A - Número que quesitos pontuados  |   |  | O | B | R | I | N |
| 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 (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. (A/B)]. |   |  |   |   |   |   |   |

|   |  |
|---|--|
| D - Pontuação Total<br><i>*Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 30. [(O+B)x30]</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.

- 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" + Pontos "indicador 3" + Pontos "indicador 4" + Pontos "indicador 5" + Pontos "indicador 6" + Pontos "indicador 7" + Pontos "indicador 8" |
|------------------------------|---|

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 80 a 100 pontos                                   | 100% do valor previsto | 1,00                                |
| De 70 a 79 pontos                                    | 97% do valor previsto  | 0,97                                |
| De 60 a 69 pontos                                    | 95% do valor previsto  | 0,95                                |
| De 50 a 59 pontos                                    | 93% do valor previsto  | 0,93                                |
| Abaixo de 50 pontos                                  | 90% do valor previsto  | 0,90                                |

**Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]**

3.3. A avaliação **abaixo de 50 pontos** por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou 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     |           |
|                               | 1 ocorrência                   | 8      |           |
|                               | 2 ocorrências                  | 6      |           |
|                               | 3 ocorrências                  | 4      |           |
|                               | 4 ocorrências                  | 2      |           |
|                               | 5 ocorrências ou mais          | 0      |           |

|   |                                 |      |  |
|---|---------------------------------|------|--|
| 2 - Tempo de resposta das solicitações do CONTRATANTE   | Sem atrasos                     | 10   |  |
|   | 1 resposta com atraso           | 8    |  |
|   | 2 respostas com atraso          | 6    |  |
|   | 3 respostas com atraso          | 4    |  |
|   | 4 respostas com atraso          | 2    |  |
|   | 5 respostas com atraso ou mais  | 0    |  |
| 3 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios | Sem ocorrências                 | 30   |  |
|   | Uma ou mais ocorrências         | 0    |  |
| 4 - Qualidade dos serviços prestados                    | Conforme resultados da pesquisa | 0-30 |  |
| 5 - Outras obrigações contratuais diversas              | Sem atrasos                     | 20   |  |
|   | 1 resposta com atraso           | 15   |  |
|   | 2 respostas com atraso          | 10   |  |
|   | 3 respostas com atraso          | 5    |  |
|   | 4 respostas com atraso          | 0    |  |
| Pontuação total dos Serviços                            |                                 |      |  |

Pontuação Total do Serviço: \_\_\_\_\_

Competência da Avaliação: \_\_\_\_/\_\_\_\_.



Documento assinado eletronicamente por **Gisele Cristine da Silva, Diretor (a) Executivo (a)**, em 29/04/2019, às 12:23, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Rosane Mebs, Gerente**, em 29/04/2019, às 13:10, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Diogo Alexandre, Coordenador (a)**, em 15/05/2019, às 16:17, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Santos Pereira, Servidor(a) Público(a)**, em 15/05/2019, às 16:49, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Edson Luiz Dissenha, Servidor(a) Público(a)**, em 16/05/2019, às 07:53, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **3359486** e o código CRC **B0BB9A52**.

Rua Itajaí, 390 - Bairro Centro - CEP 89201-090 - Joinville - SC - [www.joinville.sc.gov.br](http://www.joinville.sc.gov.br)