



**PODER EXECUTIVO
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
PREFEITURA DO CAMPUS UNIVERSITÁRIO
DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO**



ANEXO II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

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 da licitação e anexos.

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

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 03 (três) indicadores de qualidade:
- 2.1.1. Tempo de resposta às solicitações da contratante.
- 2.1.2. Atraso no pagamento de salários e outros benefícios.
- 2.1.3. Qualidade dos serviços prestados.
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.4. 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.
- 2.5. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	MENSURAR O ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES DEMANDADAS PELA COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO EM TODOS OS ITENS DE A EXECUÇÃO DO CONTRATO
META A CUMPRIR	ATÉ DIA ÚTIL POSTERIOR À SOLICITAÇÃO
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	CONSTATAÇÃO FORMAL DE OCORRÊNCIAS



PODER EXECUTIVO
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
PREFEITURA DO CAMPUS UNIVERSITÁRIO
DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO



FORMA ACOMPANHAMENTO	DE	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	NO	SEM ATRASOS = 10 PONTOS 1 RESPOSTA COM ATRASO = 8 PONTOS 2 RESPOSTAS COM ATRASO = 6 PONTOS 3 RESPOSTAS COM ATRASO = 4 PONTOS 4 RESPOSTAS COM ATRASO = 2 PONTO 5 OU MAIS COM ATRASO = 0 PONTOS
SANÇÕES		CONFORME ITEM 20
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 2 - 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 MEDIÇÃO	DE CONSTATAÇÃO FORMAL DE OCORRÊNCIAS
FORMA ACOMPANHAMENTO	DE 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
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	SEM OCORRÊNCIAS = 35 PONTOS UMA OU MAIS OCORRÊNCIAS = 0 PONTOS
SANÇÕES	CONFORME ITEM 20
OBSERVAÇÕES	ATENDENDO AO DISPOSTO DO ART. 459 § 1º DA CLT.

INDICADOR 3 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	GARANTIR O NÍVEL DE QUALIDADE GLOBAL NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO



PODER EXECUTIVO
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
PREFEITURA DO CAMPUS UNIVERSITÁRIO
DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO



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 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	CONFORME ITEM 20
OBSERVAÇÕES	O QUE SE BUSCA É A EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

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.

3.2. 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:

3.2.1. Pontuação total: Pontos Indicador 1 + Pontos Indicador 2 + Pontos Indicador 3

3.3. 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 POR ORDEM DE SERVIÇO	DE 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
DE 40 A 49 PONTOS	90% DO VALOR PREVISTO	0,90
ABAIXO DE 40 PONTOS	90% DO VALOR PREVISTO MAIS MULTA	0,90 + AVALIAR NECESSIDADE DE APLICAÇÃO DE MULTA CONTRATUAL

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

3.3.2. A avaliação de 40 pontos por três vezes ensejarão na rescisão contratual.



PODER EXECUTIVO
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
PREFEITURA DO CAMPUS UNIVERSITÁRIO
DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO



UFAM

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA 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	
2 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	SEM OCORRÊNCIAS	35	
	UMA OU MAIS OCORRÊNCIAS	0	
3 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	CONFORME RESULTADOS DA PESQUISA	0 – 25	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			