

## **ANEXO II**

### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

#### **1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:**

1.1. O Instrumento de Medição de Resultados, conforme IN nº 05/2017, Art. 50, Inc. I, Alínea “c”, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, é um ajuste escrito, anexo, e sendo parte indissociável do contrato, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.1.1. A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores previstos no item 3 deste Instrumento.

1.1.2. O não cumprimento reiterado deste Instrumento poderá ensejar, além das penalidades previstas no Edital e Contrato, a rescisão contratual, sendo garantida a ampla defesa e o contraditório.

#### **2. DA ADEQUAÇÃO DO PAGAMENTO**

2.1. A aferição dos serviços será realizada sempre até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob a responsabilidade do Fiscal do Contrato.

2.1.1. Verificado o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas neste Instrumento, o Fiscal determinará a

adequação do pagamento à Contratada, aplicando os parâmetros de pontuação previstos nos 6 (seis) indicadores deste documento, com base na pontuação final, conforme tabela do item 4, deste instrumento.

2.1.2. Não será necessário a abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.

2.1.3. Além da adequação dos descontos previstos neste Instrumento, poderão ser aplicadas, independentemente, as demais penalidades previstas no Edital e Contrato, tais como multa, impedimento de licitar e contratar entre outros, garantidos a ampla defesa e o contraditório.

2.2. A meta a ser atingida pelas empresas é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o 100% de qualidade na prestação de serviço, para que receba integralmente a remuneração pelos serviços prestados. Caso haja outros serviços no mesmo contrato, eles não podem ser afetados.

2.3. Durante os primeiros 3 (três) meses de contrato, a título de carência, para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços, e a CONTRATANTE conheça, discuta e adapte localmente o procedimento avaliativo; o Indicador de Qualidade (Indicador 5) obtido não repercutirá no valor da Fatura, nem será usado como critério para sanções ou para decisão de prorrogação contratual. Nesses meses o Valor de Fatura será igual ao valor de contratação, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao indicador supra.

### **3. DOS INDICADORES DE AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS:**

3.1 Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de seis indicadores de qualidade; ausência de colaboradores – atraso na prestação do serviço, uso dos epi's e uniformes, tempo de resposta às

solicitações da contratante, falta de materiais/equipamentos previstos em contrato, conformidade dos serviços com o disposto no memorial descritivo e especificações técnicas e qualidade dos serviços prestados.

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

3.2.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada a essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

3.2.2 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente as situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

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

<b>INDICADOR Nº 01 – DOS COLABORADORES</b>	
<b>AUSÊNCIA DE COLABORADORES – ATRASO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o efetivo cumprimento das atividades realizadas no <i>Campus</i> Paracambi do IFRJ, vedada a ausência de colaboradores, devendo a empresa substituir imediatamente no caso de faltas ou garantir que a ausência não afetará o andamento da prestação do serviço.
<b>Meta a cumprir</b>	Não atraso da prestação das etapas do cronograma.

<b>Instrumento de Medição</b>	Medição por meio de boletim de medição													
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Verificação da etapa do cronograma realizada													
<b>Periodicidade</b>	Diária													
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será verificado a frequência dos colaboradores, o impacto da ausência na velocidade do serviço, e descontado conforme pontuação													
<b>Início da Vigência</b>	Início da prestação dos serviços													
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrição</th> <th>Pontuação atribuída</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sem ausência nos Postos de serviço ou sem atraso</td> <td><b>20 pontos</b></td> </tr> <tr> <td>Deixar o posto de serviço descoberto até 02 dias no mês gerando redução da volume de serviço executado</td> <td>15 pontos</td> </tr> <tr> <td>Deixar o posto de serviço descoberto de 03 dias até 05 no mês gerando redução da volume de serviço executado</td> <td>6 pontos</td> </tr> <tr> <td>Deixar o posto de serviço descoberto de 06 dias até 11 no mês gerando redução da volume de serviço executado</td> <td>4 pontos</td> </tr> <tr> <td>Deixar o posto de serviço descoberto de 11 dias até 15 no mês gerando redução da volume de serviço</td> <td>2 pontos</td> </tr> </tbody> </table>		Descrição	Pontuação atribuída	Sem ausência nos Postos de serviço ou sem atraso	<b>20 pontos</b>	Deixar o posto de serviço descoberto até 02 dias no mês gerando redução da volume de serviço executado	15 pontos	Deixar o posto de serviço descoberto de 03 dias até 05 no mês gerando redução da volume de serviço executado	6 pontos	Deixar o posto de serviço descoberto de 06 dias até 11 no mês gerando redução da volume de serviço executado	4 pontos	Deixar o posto de serviço descoberto de 11 dias até 15 no mês gerando redução da volume de serviço	2 pontos
Descrição	Pontuação atribuída													
Sem ausência nos Postos de serviço ou sem atraso	<b>20 pontos</b>													
Deixar o posto de serviço descoberto até 02 dias no mês gerando redução da volume de serviço executado	15 pontos													
Deixar o posto de serviço descoberto de 03 dias até 05 no mês gerando redução da volume de serviço executado	6 pontos													
Deixar o posto de serviço descoberto de 06 dias até 11 no mês gerando redução da volume de serviço executado	4 pontos													
Deixar o posto de serviço descoberto de 11 dias até 15 no mês gerando redução da volume de serviço	2 pontos													

	executado	
	Deixar o posto de serviço descoberto superior a 15 dias gerando redução da volume de serviço executado	0 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme item 4.3 deste documento	
<b>Observações</b>	Havendo ausência, mas mantendo a progressão do serviço como se estivesse com equipe completa, será mantida a pontuação inicial.	

<b>INDICADOR Nº 02 – DOS UNIFORMES E EPIS</b>							
<b>ENTREGA E UTILIZAÇÃO DE UNIFORMES E EPIS</b>							
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>						
<b>Finalidade</b>	Atendimento às exigências referentes ao Campus, vedada a falta ou precariedade de Uniformes e EPIS.						
<b>Meta a cumprir</b>	100% dos uniformes, EPIS e crachá de identificação, diariamente						
<b>Instrumento de medição</b>	Conferência local						
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Visual, pelo fiscal do contrato						
<b>Periodicidade</b>	Diária						
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será verificada a qualidade e a utilização dos uniformes, quando couber, e EPIS, sendo atribuída pontuação conforme segue						
<b>Início da Vigência</b>	Início da vigência do contrato						
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Descrição</b></th> <th><b>Pontuação atribuída</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100% dos uniformes e EPIS</td> <td><b>14 pontos</b></td> </tr> <tr> <td>1 a 2 ocorrência no mês</td> <td>10 pontos</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Descrição</b>	<b>Pontuação atribuída</b>	100% dos uniformes e EPIS	<b>14 pontos</b>	1 a 2 ocorrência no mês	10 pontos
<b>Descrição</b>	<b>Pontuação atribuída</b>						
100% dos uniformes e EPIS	<b>14 pontos</b>						
1 a 2 ocorrência no mês	10 pontos						

	3 a 4 ocorrências no mês	5 pontos
	5 ou mais ocorrências no mês	0 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme item 4.3 deste documento	
<b>Observações</b>		

<b>INDICADOR Nº 03 – DAS DEMANDAS</b>							
<b>TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CONTRATANTE</b>							
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>						
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança no trabalho, fornecimento e uso dos uniformes e/ou EPIs.						
<b>Meta a cumprir</b>	Até 2 dias úteis posteriores à solicitação						
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrência.						
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal. Pelo fiscal do contrato por meio de registro formal						
<b>Periodicidade</b>	Por demanda						
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta						
<b>Início da Vigência</b>	Início da prestação do serviço						
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Descrição</b></th> <th><b>Pontuação atribuída</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nenhuma ocorrência</td> <td><b>10 pontos</b></td> </tr> <tr> <td>1 a 2 ocorrência no mês</td> <td>8 pontos</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Descrição</b>	<b>Pontuação atribuída</b>	Nenhuma ocorrência	<b>10 pontos</b>	1 a 2 ocorrência no mês	8 pontos
<b>Descrição</b>	<b>Pontuação atribuída</b>						
Nenhuma ocorrência	<b>10 pontos</b>						
1 a 2 ocorrência no mês	8 pontos						

	3 a 4 ocorrências no mês	5 pontos
	5 ocorrências no mês ou superior	0 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme item 4.3 deste documento	
<b>Observações</b>		

<b>INDICADOR Nº 04 – DOS MATERIAIS</b>												
<b>FALTA DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO</b>												
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>											
<b>Finalidade</b>	Garantir o fornecimento dos materiais e equipamentos estimados e necessários a execução do contrato											
<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 por meio de registro formal											
<b>Periodicidade</b>	Por evento.											
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de ocorrências ao longo do mês											
<b>Início da Vigência</b>	Início da prestação do serviço											
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Descrição</b></th> <th><b>Pontuação atribuída</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nenhuma ocorrência</td> <td><b>15 pontos</b></td> </tr> <tr> <td>1 a 2 ocorrências no mês</td> <td>10 pontos</td> </tr> <tr> <td>3 a 4 ocorrências no mês</td> <td>5 pontos</td> </tr> <tr> <td>5 ou mais</td> <td>0 pontos</td> </tr> </tbody> </table>		<b>Descrição</b>	<b>Pontuação atribuída</b>	Nenhuma ocorrência	<b>15 pontos</b>	1 a 2 ocorrências no mês	10 pontos	3 a 4 ocorrências no mês	5 pontos	5 ou mais	0 pontos
<b>Descrição</b>	<b>Pontuação atribuída</b>											
Nenhuma ocorrência	<b>15 pontos</b>											
1 a 2 ocorrências no mês	10 pontos											
3 a 4 ocorrências no mês	5 pontos											
5 ou mais	0 pontos											

	ocorrências no mês	
<b>Sanções</b>	Conforme item 4.3 deste documento	
<b>Observações</b>		

<b>INDICADOR Nº 05 – DA CONFORMIDADE DOS SERVIÇOS COM O DISPOSTO NO MEMORIAL DESCRITIVO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS</b>		
<b>COMPATIBILIDADE DOS SERVIÇOS COM O DISPOSTO NO MEMORIAL DESCRITIVO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Garantir a observação das exigências, normativos, execução e demais informações constantes do Memorial Descritivo e Especificações Técnicas.	
<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 por meio de registro formal	
<b>Periodicidade</b>	Por evento.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de ocorrências ao longo do mês	
<b>Início da Vigência</b>	Início da prestação do serviço	
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	<b>Descrição</b>	<b>Pontuação atribuída</b>
	Nenhuma ocorrência	<b>20 pontos</b>
	1 a 2 ocorrências no mês	15 pontos
	3 a 4 ocorrências no mês	10 pontos
	5 ou mais	0 pontos



<b>Sanções</b>	Conforme item 4.3 deste documento
----------------	-----------------------------------

<b>INDICADOR Nº 06 – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	
<b>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>	Maior satisfação do fiscal usuário
<b>Instrumento de medição</b>	Pesquisa de satisfação por formulário eletrônico
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	De acordo com planilha de satisfação deste documento.
<b>Início da Vigência</b>	Início da prestação do serviço
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	De 21 a 0 pontos conforme resultado da pesquisa
<b>Sanções</b>	Conforme item 4.3 deste documento
<b>Observações</b>	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

<b>PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>		
<b>SERVIÇO DE ENGENHARIA CAMPUS Paracambi</b>		
Órgão/Unidade:		
Nº Contrato:		
Gestor/Responsável:		
Contratada::		Mês de referência
Legenda do Grau de Satisfação:		
<b>O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder</b>		
Pontuação para avaliação: De 30 a 0 pontos conforme resultado da pesquisa. Descontar os valores de referência conforme avaliação aplicada		
Referência: <b>O = 0</b> (zero) pontos <b>B = 1</b> (um) ponto <b>R = 2</b> (dois) pontos <b>I = 3</b> (três) pontos <b>N = 0</b> (zero) pontos		
<b>Parâmetros considerados</b>	<b>Inerente do colaborador</b>	<b>Grau de Satisfação</b>
	Relacionamento com os servidores e demais frequentadores e Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço	
	Qualidade na apresentação pessoal, com uso de uniforme/traje sempre de forma adequada ao ambiente de prestação de serviço	
	Organização e posicionamento quando da execução do serviço	
	Manutenção da limpeza do local após a execução do serviço e Garantir a não sujidade em local díspar ao da prestação de serviço	
	Realização periódica da verificação das condições do serviço já prestado até conclusão definitiva do serviço.	
	Comunicação imediata de fatos ou situações adversas, a quem de direito	
	Não causar danos ao patrimônio do IFRJ, ou de terceiros, que se encontrem nas dependências do	

		campus/Reitoria quando da prestação do serviço			
Número de pontuações, por grau de satisfação (Indicar onde o serviço deve ser melhorado)		<i>O</i>	<i>B</i>	<i>R</i>	<i>I</i>
Total de quesitos avaliados (*) (excluindo-se os não se aplica ou sem resposta)					
<i>* cada item de cada setor</i>					
Pontuação total a ser descontada no Indicador 5 (**)					
<p>**Para o grau O - Ótimo e B - Bom, não serão atribuídos valores; Para o grau R - Regular serão 2 pontos e para o grau I - Insatisfatório 4 pontos. Serão somados os valores obtidos e divididos pelo número de quesitos avaliados em cada setor, gerando uma média. Esta média será somada às médias dos demais setores, gerando pontuação que será descontada da pontuação inicial do indicador 6, podendo atingir um total superior ao valor inicial deste indicador, porém, não haverá pontuação inferior a 0 (zero) em face dos indicadores.</p>					

### 3.4 Conceito de referência dos graus de avaliação de qualidade:

#### 3.4.1 **ÓTIMO** - Refere-se à conformidade total dos critérios, como listado a seguir:

- Assiduidade, mantendo a frequência habitual, contínua;
- Relacionamento interpessoal com os servidores e demais colaboradores sempre com urbanidade e gentileza;
- Qualidade na apresentação pessoal, com uso de uniforme/traje sempre de forma adequada ao ambiente de prestação de serviço;
- Organização e posicionamento adequados quando da execução do serviço;
- Inexistência de sujidade em local díspar ao da execução do serviço;
- Realização periódica da verificação das condições do veículo;
- Estar sempre atento aos fatos ou situações adversas, e fazer imediatamente a comunicação ao fiscal indicado pela contratante e ao preposto indicado pela contratada;
- Em hipótese alguma causar danos ao patrimônio do IFRJ, ou de terceiros, que se encontrem nas dependências do

campus/Reitoria ou em trajetória de deslocamento, sem motivo justificado;

3.4.2 **BOM** - Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:

- Assiduidade, mantendo a frequência habitual, contínua;
- Relacionamento interpessoal com os servidores e demais colaboradores sempre com urbanidade;
- Qualidade na apresentação pessoal, com uso de uniforme/traje sempre de forma adequada ao ambiente de prestação de serviço;
- Organização e posicionamento adequados quando da execução do serviço;
- Inexistência de sujidade no veículo quando da execução do trabalho;
- Realização periódica da verificação das condições do veículo;
- Estar sempre atento aos fatos ou situações adversas, e fazer imediatamente a comunicação ao fiscal indicado pela contratante e ao preposto indicado pela contratada;
- Em hipótese alguma causar danos ao patrimônio do IFRJ, ou de terceiros, que se encontrem nas dependências do campus/Reitoria ou em trajetória de deslocamento, sem motivo justificado;

3.4.3 **REGULAR** - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como exemplos listados a seguir:

- Assiduidade;
- Relacionamento interpessoal com os servidores, e demais colaboradores, cordial, porém não colaborativo à integração dos grupos de trabalho;
- Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço de forma cordial, porém sem demonstrar interesse na colaboração dispensada;
- Qualidade na apresentação pessoal, com uso de uniforme/traje sempre de forma adequada ao ambiente de prestação de serviço;
- Organização e posicionamento adequados quando da execução do serviço;
- Existência de leve sujidade em local díspar ao da prestação do serviço;

- Realização não periódica da limpeza do local de prestação do serviço;
- Fazer a comunicação ao fiscal indicado pela contratante e ao preposto indicado pela contratada de situação adversa que tenha conhecimento, porém com retardo;
- Em hipótese alguma causar danos ao patrimônio do IFRJ, ou de terceiros, que se encontrem nas dependências do campus/Reitoria ou em trajetória de deslocamento, sem motivo justificado;

3.4.4 **INSATISFATÓRIO** - Refere-se à desconformidade total dos critérios, como exemplos listados a seguir:

- Inassiduidade frequente;
- Ausência de urbanidade com os servidores e demais frequentadores do prédio onde o serviço está sendo executado;
- Total desleixo na apresentação pessoal, e/ou uso de uniforme/traje inadequado ao ambiente onde o serviço está sendo prestado;
- Falta de organização e mal posicionamento quando da execução do serviço;
- Existência de sujidade em local díspar ao da prestação do serviço;
- Não limpeza do local após término do serviço;
- Não permitir nem causar danos à integridade física de quem quer que seja ou lesão corporal de qualquer natureza dentro das dependências do IFRJ, salvo para impedir injusta agressão a si ou a terceiros;

#### 4. DAS FAIXAS DE AJUSTE DE PREÇO:

- 4.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- 4.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 100 a 0 pontos, correspondente à diferença entre a pontuação inicial, e o somatório das pontuações obtidas para cada indicador supramencionado.
- 4.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de Ajuste de nível de serviço</b>
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
Valor devido por serviço mensal = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		