



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CAMPUS VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

Coordenação de Compras e Licitações
Propriedade Terra Preta, s/n – Zona Rural, Vitória de Santo Antão/PE – CEP: 55.602-970
(81) 3114-1911 – compras@vitoria.ifpe.edu.br

Anexo III do Termo de Referência
Instrumento de Medição de Resultados - IMR

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Fica estabelecido entre as partes, como parte integrante do contrato celebrado, a adoção do Instrumento de Medição dos Resultados - IMR, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- b) A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita pelo Fiscal por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;
- c) As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- d) A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.
- e) O IMR atenderá os seguintes requisitos:

Indicador	Descrição	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de medição	Forma de acompanhamento	Periodicidade	Cálculo	Início	Ajuste no pagamento
1	Prazo de atendimento das demandas	Oferecer celeridade nas solicitações do IFPE	Atender até 24h da solicitação	Ordem de serviços (OS)	Presencial pelo fiscal	Diário	$N^{\circ} \text{ de dia} - 1 = X$	Data do recebimento da OS	X = 0 paga 100%
2	Pagamento de vale transporte ou vale alimentação ou cestas básicas	Comprimen to de Acordos e Convenções coletivas de trabalho	Pagament o dos benefícios até o 5º dia de cada mês	Recibo de entrega do benefício	Presencial pelo fiscal	Mensal	$2(n^{\circ} \text{ dias} - 5) = X$	Primeiro dia de cada mês	X = 0, paga 100%
3	Pagamento de salário	Comprimen to de Acordos e convenções coletivas de trabalho	Pagament o dos salários até o 5º dia de cada mês	Comprovante de depósito de pagamento do salário	Presencial pelo fiscal	Mensal	$2(n^{\circ} \text{ dias} - 5) = X$	Primeiro dia de cada mês	X = 0, paga 100%



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CAMPUS VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

Coordenação de Compras e Licitações
 Propriedade Terra Preta, s/n – Zona Rural, Vitória de Santo Antão/PE – CEP: 55.602-970
 (81) 3114-1911 – compras@vitoria.ifpe.edu.br

4	Falta de limpeza ou limpeza inadequada dos ambientes	Manter os ambientes limpos adequadamente	Limpeza da área total indica no contrato	M2 limpo	Presencial pelo fiscal	Mensal	Área total - M2 limpo = X	Primeiro dia de cada mês.	X = 0, paga 100%
5	Reposição de material de limpeza e de higiene pessoal	Os materiais utilizados nos serviços sejam disponibilizados em tempo hábil.	Reposição dos materiais gastos no mês anterior até o 5º dia de cada mês.	Relação de materiais entregues/recibidos	Presencial pelo fiscal	Mensal	nº dias - 5 = X	Primeiro dia de cada mês.	X = 0, paga 100%
6	Utilização de material impróprio ou inadequado	Os materiais utilizados nos serviços sejam boa qualidade e procedência	100% dos materiais	Documentos fiscais dos materiais entregues/recebidos	Presencial pelo fiscal	Mensal	(nº itens Mat. Prop. Adeq - nº itens Mat. Imp. Inad) = X	Primeiro dia de cada mês.	X = 0, paga 100%
7	Utilização de quantitativo de empregado em número correspondente a respectiva produtividade	Manter o equilíbrio entre nº de empregados e a área a ser limpa.	100% da produtividade	Relação de empregados ativos nos serviços	Presencial pelo fiscal	Diário	2(Área total a ser limpa - (Nº empregados x produtividade)) = X	Primeiro dia de cada mês.	Faixa de ajuste no pagamento
8	Lixeira com acúmulo de lixo superior à 75% da sua capacidade.	Recolhimento periódico de lixo, com vista a evitar acúmulo de lixo nos ambientes	100% dos pontos de coleta de lixo	Pontos de coletas de lixo.	Presencial pelo fiscal	Diário	Nº de pontos de coleta - nº pontos de coleta inferior a 75% da capacidade = X	Primeiro dia de cada mês.	X = 0, paga 100%
9	Não reposição de empregados ausentes	Manter a integralidade da equipe de trabalho	Recompor o posto de serviço em até 24hs.	Posto de serviços disponibilizados para os serviços	Presencial pelo fiscal	Diário	2(nº de falta - 1) = X	Primeiro dia de cada mês.	X = 0, paga 100%



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CAMPUS VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

Coordenação de Compras e Licitações
 Propriedade Terra Preta, s/n – Zona Rural, Vitória de Santo Antão/PE – CEP: 55.602-970
 (81) 3114-1911 – compras@vitoria.ifpe.edu.br

10	Falta de crachá de identificação, uniforme ou uniforme incompleto, rasgado ou sujo	Manter os empregados uniformizados e identificados nos ambientes do IFPE	100% dos empregados de serviços	Posto de serviços disponibilizados para os serviços	Presencial pelo fiscal	Diário	nº de postos - nº pontos com farda = X	Primeiro dia de cada mês.	X = 0, paga 100%
11	Falta de equipamento de limpeza	Disponibilidade nos locais dos serviços equipamento de uso na limpeza indicado na planilha	100% dos equipamentos que compõem os custos da contratada.	Números de equipamentos disponíveis	Presencial pelo fiscal	Mensal	nº equip. previsto - nº equip. disponível = X	Primeiro dia de cada mês.	X = 0, paga 100%
12	Falta ou não utilização de EPI ou EPC adequado.	Manter empregados em serviço com o uso de EPI ou EPC adequado.	Manter 100% dos empregados usando EPI ou EPC	Número de empregados usando EPI ou EPC.	Presencial pelo fiscal	Diário	nº de postos - nº pontos com EPI = X	Primeiro dia de cada mês.	X = 0, paga 100%
13	Não realização de coleta seletiva	Realização da separação e seleção do lixo	Separar e selecionar no mínimo 50% do lixo reciclável	Lixo recolhido das lixeiras recicláveis	Presencial pelo fiscal	Diário	Volume recolhido - (volume selecionado x 2) = X	Primeiro dia de cada mês.	X = 0, paga 100%
14	Não realização da destinação final do lixo	Destinação final do lixo	Destinar a cada 48hs 100% do lixo recolhido ao seu destino	Destinado a cada 48hs	Presencial pelo fiscal	Dias alternados	nº dias - 2 = X	Primeiro dia de cada mês.	X = 0, paga 100%
15	Não realização de treinamento com seus empregados	Realização de treinamento com seus empregados	100% dos empregados capacitados.	Número de empregados capacitados	Presencial pelo fiscal		Total de empregados - nº empregados capacitados = X	Primeiro dia de cada trimestre.	X = 0, paga 100%

2. DOS PROCEDIMENTOS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CAMPUS VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

Coordenação de Compras e Licitações
Propriedade Terra Preta, s/n – Zona Rural, Vitória de Santo Antão/PE – CEP: 55.602-970
(81) 3114-1911 – compras@vitoria.ifpe.edu.br

3. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.
4. Verificando a existência de falhas na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos, no prazo indicado.
5. A notificação quanto a existência de falhas na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.
6. Constatando falhas passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;
7. O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.
8. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação ou outro meio formal de comunicação, sendo que as razões para aplicação da dedução ou não, após análise, será de competência do Gestor de Contratos da Contratante, o qual oficiará a contratada, dos valores a serem deduzidos no período.
9. Caso seja atribuída alguma dedução, A CONTRATADA emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

10. AFERIÇÃO DA PONTUAÇÃO

a) As pontuações destina-se a definir os graus de comprometimento da execução para cada tipo de ocorrência, a pontuação será obtida com a aplicação da fórmula indicada para cada indicador de desempenho do IMR. Dos quais resultaram uma média, que indicará a pontuação no mês. A média será obtida com a aplicação da fórmula:

$$Pm = \sum_{Ind} / 15$$

b) A pontuação obtida indica o nível de graduação da ocorrência: aceitável, deduzível e penalizável. Os resultados devem contemplar até duas casas após a virgula, devendo a terceira casa ser desprezada se o seu valor for inferior a cinco e arredondado para o número imediatamente superior se igual ou superior a cinco.

GRADUAÇÃO		DESCRIÇÃO
GRAU	PONTOS	
Desejável	Até 1,99	Os registro nesta faixa é o desejável para o IFPE. Nesta faixa não haverá nenhum desconto, haja vista a empresa se encontrar executando os serviços dentro dos padrões de qualidade esperada. O atingimento da meta “desejável”, será considerado como fato motivador na análise de prorrogações contratuais futuras. Nesta faixa não haverá nenhum desconto e não acumula com pontos futuros, haja vista a empresa se encontrar executando os serviços dentro dos padrões de qualidade esperada.
Aceitável	De 2,00 a 4,99	Este nível de graduação é aceitável desde que não haja constatação de repetição de enquadramento nesta faixa em número superior a duas vezes consecutivas ou três intercaladas, no exercício. Deve a contratada viabilizar medidas para sanear as ocorrências detectadas. Em caso de repetição do enquadramento nesta faixa anterior nos termos indicado, os pontos acumulam, sendo aplicado o grau correspondente ao somatório dos pontos obtidos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CAMPUS VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

Coordenação de Compras e Licitações
Propriedade Terra Preta, s/n – Zona Rural, Vitória de Santo Antão/PE – CEP: 55.602-970
(81) 3114-1911 – compras@vitoria.ifpe.edu.br

Tolerável	De 5,00 a 10,00	Neste intervalo, aplica-se o acordo de nível como fator regulador do equilíbrio entre o pagamento e a qualidade da contraprestação dos serviços. Este grau, requer da contratada a adoção de implementar ações urgentes com vista a evitar que as ocorrências apuradas. Será aplicado a parcela dedutível conforme a escala de pontos apurados. Caso os pontos obtidos ultrapassem ao ajustes de 10%, será considerado inexecução parcial do contrato, devendo ser aberto o processo administrativo específico.
Penalizáveis	Acima de 10	Neste intervalo, será aplicada as penalidades previstas no contrato.

11.DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

- a) A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:
- b)

PONTOS	AJUSTE NO PAGAMENTO
Até 1,99	Paga 100% - Não computado, sem notificação.
De 2,00 a 4,99	Paga 100% - Não computável, com notificação.
De 5,00 a 5,99	Paga 98,33% do valor proposto
De 6,00 a 6,99	Paga 96,66% do valor proposto
De 7,00 a 7,99	Paga 95,00% do valor proposto
De 8,00 a 8,99	Paga 93,33% do valor proposto
De 9,00 a 10,00	Paga 91,66% do valor proposto
Acima de 10,00	Paga 90% do valor proposto, e abertura de processo administrativo disciplinar.