

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

<b>INDICADOR 1 – Uso dos uniformes</b>		
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a fornecimento e uso dos uniformes.	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.	
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.	
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.	
Mecanismo de Cálculo	O uso de uniformes será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme e por dia.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 5 ocorrências = =>	10 Pontos
	6 a 10 ocorrências = =>	8 Pontos
	11 a 15 ocorrências = =>	6 Pontos
	16 a 20 ocorrências = =>	4 Pontos
	21 ou mais ocorrências = =>	0 Pontos
Sanções	Ver CONTRATO	

<b>INDICADOR 2 – Uso dos EPI's</b>		
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho quanto ao fornecimento e uso de EPI's.	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.	
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.	
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.	
Mecanismo de Cálculo	O uso de EPI's será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada o EPI e por dia.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 1 ocorrência = =>	20 Pontos
	2 a 3 ocorrências = =>	15 Pontos
	4 a 5 ocorrências = =>	10 Pontos
	6 ou mais ocorrências = =>	0 Pontos
Sanções	Ver CONTRATO	

INDICADOR 3 – Tempo de resposta às solicitações da contratante		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela administração.	
Meta a cumprir	Até o 5º dia útil posterior à solicitação, salvo disposições contrárias no contrato.	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.	
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.	
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratada, com aferição mensal.	
Mecanismo de Cálculo	Cada solicitação será verificada e valorada individualmente sendo: nº de dias úteis para atendimento/5= X. Havendo mais de uma solicitação no período apurado, considera-se X a média dos resultados.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1,2 ==>	10 pontos
	X maior do que 1,2 e menor ou igual a 1,6 ==>	8 pontos
	X maior do que 1,6 e menor ou igual a 2 ==>	5 pontos
	X maior a 2 ==>	0 pontos
Sanções	Ver CONTRATO	
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.	

INDICADOR 4 – Atraso no pagamento de salários, auxílio transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento de salários, auxílio transporte,	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.	
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.	
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base	
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso em salário ou outro benefício no mês de referência.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências ==>	20 Pontos
	Uma ou mais ocorrências ==>	0 Pontos
Sanções	Ver CONTRATO	

INDICADOR 5 – Qualidade dos serviços prestados		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.	
Meta a cumprir	Nível máximo de qualidade.	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação, e pesquisa de satisfação do usuário quando houver.	
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários.	
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.	
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	Qualidade máxima ==>	20 pontos
Sanções	Ver CONTRATO.	
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo	

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS					
Órgão/Unidade:					
Nº Contrato:					
Gestor/Responsável:					
Contratada:					
Mês referência:					
Legenda do Grau de Satisfação: 5 = Ótimo    4 = Bom    3 = Regular    1 = Insatisfatório    0 = Péssimo					
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações				
	5	4	3	1	0
Comunicação imediata à Administração de qualquer anormalidade verificada nas instalações do campus, que possa ou não causar risco ao patrimônio público.					
Observância das normas de segurança no trabalho e uso correto dos EPI's.					
Manutenção de documentos relativos à segurança no trabalho afixados na oficina/marcenaria.					
Organização e limpeza dos locais onde haja estoque de materiais e equipamentos.					
Controle da entrada e saída de materiais, ferramentas e equipamentos do almoxarifado.					
Zelo com os materiais, ferramentas e equipamentos.					
Atendimento exclusivo de demandas a partir de orientações do setor responsável.					
Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.					
Participação nas decisões sobre formas de execução dos serviços.					
Execução dos serviços com eficiência e qualidade, prezando pelo não desperdício dos recursos.					
Execução em tempo compatível com a natureza do serviço.					
Observância do cronograma de execução dos serviços.					
Conhecimento técnico sobre o serviço a ser executado.					
Retorno imediato e detalhado à Administração dos serviços concluídos.					
Funcionários devidamente uniformizados, inclusive portando crachá de identificação.					
Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com alunos, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho.					
Abstenção de uso inadequado de qualquer meio eletrônico durante o expediente.					
Pontuação:					
Número de quesitos avaliados (QA):					
Soma total da pontuação dos quesitos avaliados (SQ):					
Total = (SQ/QA)* 4					

INDICADOR 6 – Disponibilidade de recursos humanos		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a quantidade de recurso humano estimada na contratação.	
Meta a cumprir	Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação.	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.	
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência refere-se à falta de um funcionário por dia de trabalho.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 1 ocorrência ==>	20 pontos
	2 a 3 ocorrências ==>	10 pontos
	4 ou mais ocorrências ==>	0 pontos
Sanções	Ver CONTRATO	

INDICADOR 7 – Rotatividade dos Recursos Humanos Empregados		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a maior permanência do funcionário no posto visando maior eficiência do serviço.	
Meta a cumprir	Mínima alteração do quadro de pessoal.	
Instrumento de medição	Constatação formal mediante fiscalização e registro de frequência.	
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.	
Periodicidade	Diária	
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência refere-se uma troca injustificada de funcionário.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 3 ocorrências ==>	10 pontos
	4 a 5 ocorrências ==>	5 pontos
	Mais de 5 ocorrências ==>	0 pontos
Sanções	Ver CONTRATO	

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO			
Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos uniformes	0 a 5 ocorrências	10	
	6 a 10 ocorrências	08	
	11 a 15 ocorrências	06	
	16 a 20 ocorrências	04	
	21 ou mais ocorrências	0	
2 – Uso dos EPI's	0 a 1 ocorrência	10	
	2 a 3 ocorrências	05	
	Mais que 3 ocorrências	0	
3 – Tempo de resposta às solicitações da contratante (nº de dias úteis para	X até 1	10	
	X maior que 1 e menor ou igual a 2	08	
	X maior que 2 e menor ou igual a 3	05	
	X maior que 3	0	
4 – Atraso no pagamento de salários, auxílio transporte, alimentação e outros	Sem ocorrência	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da planilha de qualidade dos serviços	0 a 20	
6 – Disponibilidade de Recursos Humanos	0 ocorrências	20	
	1 a 2 ocorrências	10	
	Mais de 3 ocorrências	0	
7 – Rotatividade dos Recursos Humanos Empregados (Cada ocorrência refere-se	0 a 3 ocorrências	10	
	4 a 5 ocorrências	05	
	Mais de 5 ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço			

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 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula

Pontuação total do serviço (X) =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6”+ Pontos “Indicador 7”
----------------------------------	---

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
X ≥ 85 pontos	100% do valor previsto	1,00
75 ≤ X < 85 pontos	97% do valor previsto	0,97
65 ≤ X < 75 pontos	95% do valor previsto	0,95
55 ≤ X < 65 pontos	93% do valor previsto	0,93
X < 55 pontos	90% do valor previsto	0,90

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