



ANEXO I-A

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultados, conforme IN nº 05/2017, Anexo I, Inc. IX, 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 6) 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:



Fls.: _____

Rubrica: _____

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

- 3.1 Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de seis indicadores de qualidade, posto descoberto, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta as solicitações da contratante, falta de materiais/equipamentos previstos em contrato 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.

INDICADOR Nº 01 – DOS COLABORADORES															
AUSÊNCIA DE COLABORADORES – QUANTITATIVO PREVISTO NO CONTRATO															
Item	Descrição														
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento das atividades realizadas nos Campi do IFRJ, vedada a ausência de colaboradores, devendo a empresa substituir imediatamente no caso de faltas.														
Meta a cumprir	100% de ocupação dos postos diariamente.														
Instrumento de Medição	Controle eletrônico de ponto, com emissão de comprovante														
Forma de Acompanhamento	Verificação de frequência														
Periodicidade	Diária														
Mecanismo de Cálculo	Será verificado a frequência dos colaboradores e descontado conforme pontuação														
Início da Vigência	Início da vigência do contrato														
Faixa de ajuste no pagamento	<table border="1"><thead><tr><th>Descrição</th><th>Pontuação atribuída</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sem ausência nos Postos de serviço</td><td>15 pontos</td></tr><tr><td>Deixar o posto de serviço descoberto até 02 dias no mês</td><td>10 pontos</td></tr><tr><td>Deixar o posto de serviço descoberto de 03 dias até 05 no mês</td><td>6 pontos</td></tr><tr><td>Deixar o posto de serviço descoberto de 06 dias até 11 no mês</td><td>4 pontos</td></tr><tr><td>Deixar o posto de serviço descoberto de 11 dias até 15 no mês</td><td>2 pontos</td></tr><tr><td>Deixar o posto de serviço descoberto superior a 15 dias</td><td>0 pontos</td></tr></tbody></table>	Descrição	Pontuação atribuída	Sem ausência nos Postos de serviço	15 pontos	Deixar o posto de serviço descoberto até 02 dias no mês	10 pontos	Deixar o posto de serviço descoberto de 03 dias até 05 no mês	6 pontos	Deixar o posto de serviço descoberto de 06 dias até 11 no mês	4 pontos	Deixar o posto de serviço descoberto de 11 dias até 15 no mês	2 pontos	Deixar o posto de serviço descoberto superior a 15 dias	0 pontos
Descrição	Pontuação atribuída														
Sem ausência nos Postos de serviço	15 pontos														
Deixar o posto de serviço descoberto até 02 dias no mês	10 pontos														
Deixar o posto de serviço descoberto de 03 dias até 05 no mês	6 pontos														
Deixar o posto de serviço descoberto de 06 dias até 11 no mês	4 pontos														
Deixar o posto de serviço descoberto de 11 dias até 15 no mês	2 pontos														
Deixar o posto de serviço descoberto superior a 15 dias	0 pontos														



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

Fls.: _____

Rubrica: _____

Sanções	Conforme item 4.3 deste documento
Observações	

INDICADOR Nº 02 – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS												
CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES SALARIAIS												
Item	Descrição											
Finalidade	Garantir a qualidade na prestação dos serviços, contribuindo para o pagamento tempestivo dos direitos dos trabalhadores.											
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.											
Instrumento de medição	Avaliação do Fiscal por meio análise documental.											
Forma de Acompanhamento	Vistoria de documentação pelo fiscal											
Periodicidade	Mensal.											
Mecanismo de Cálculo	Será verificado a tempestividade do pagamento dos direitos dos colaboradores e atribuída a devida pontuação											
Início da Vigência	Início da vigência do contrato											
Faixa de ajuste no pagamento	<table border="1"><thead><tr><th>Descrição</th><th>Pontuação atribuída</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sem ocorrência</td><td>20 pontos</td></tr><tr><td>Efetuar o pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso de 01 dia</td><td>10 pontos</td></tr><tr><td>Efetuar o pagamento de salários pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso de 02 a 07 dias</td><td>2 pontos</td></tr><tr><td>Efetuar o pagamento de salários pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso superior a 07 dias</td><td>0 pontos</td></tr></tbody></table>	Descrição	Pontuação atribuída	Sem ocorrência	20 pontos	Efetuar o pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso de 01 dia	10 pontos	Efetuar o pagamento de salários pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso de 02 a 07 dias	2 pontos	Efetuar o pagamento de salários pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso superior a 07 dias	0 pontos	
	Descrição	Pontuação atribuída										
	Sem ocorrência	20 pontos										
	Efetuar o pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso de 01 dia	10 pontos										
	Efetuar o pagamento de salários pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso de 02 a 07 dias	2 pontos										
Efetuar o pagamento de salários pagamento de salários, vale transporte e vale alimentação com atraso superior a 07 dias	0 pontos											
Sanções	Conforme item 4.3 deste documento											
Observações	<i>Fiscalização com base nos termos do Art. 459, § 1o, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.</i>											

INDICADOR Nº 03 – DOS UNIFORMES E EPIS	
ENTREGA E UTILIZAÇÃO DE UNIFORMES E EPIS	
Item	Descrição
Finalidade	Atendimento às exigências referentes ao Campus, vedada a falta ou precariedade de uniformes, EPIS e crachá de identificação.
Meta a cumprir	100% dos uniformes, EPIS e crachá de



Fls.: _____

Rubrica: _____

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

	identificação, diariamente										
Instrumento de medição	Conferência local										
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo fiscal do contrato										
Periodicidade	Diária										
Mecanismo de Cálculo	Será verificada a qualidade e a utilização dos uniformes, EPIs e crachá de identificação sendo atribuída pontuação conforme segue										
Início da Vigência	Início da vigência do contrato										
Faixa de ajuste no pagamento	<table border="1"><thead><tr><th>Descrição</th><th>Pontuação atribuída</th></tr></thead><tbody><tr><td>100% dos uniformes, EPIs e identificação</td><td>10 pontos</td></tr><tr><td>1 a 2 ocorrência no mês</td><td>6 pontos</td></tr><tr><td>3 a 4 ocorrências no mês</td><td>4 pontos</td></tr><tr><td>5 ou mais ocorrências no mês</td><td>0 pontos</td></tr></tbody></table>	Descrição	Pontuação atribuída	100% dos uniformes, EPIs e identificação	10 pontos	1 a 2 ocorrência no mês	6 pontos	3 a 4 ocorrências no mês	4 pontos	5 ou mais ocorrências no mês	0 pontos
Descrição	Pontuação atribuída										
100% dos uniformes, EPIs e identificação	10 pontos										
1 a 2 ocorrência no mês	6 pontos										
3 a 4 ocorrências no mês	4 pontos										
5 ou mais ocorrências no mês	0 pontos										
Sanções	Conforme item 4.3 deste documento										
Observações											

INDICADOR Nº 04 – DAS DEMANDAS							
TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CONTRATANTE							
Item	Descrição						
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes						
Meta a cumprir	Até 2 dias úteis posteriores à solicitação						
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência						
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registro formal						
Periodicidade	Por demanda						
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta						
Início da Vigência	Início da prestação do serviço						
Faixa de ajuste no pagamento	<table border="1"><thead><tr><th>Descrição</th><th>Pontuação atribuída</th></tr></thead><tbody><tr><td>Nenhuma ocorrência</td><td>15 pontos</td></tr><tr><td>1 a 2 ocorrência no mês</td><td>6 pontos</td></tr></tbody></table>	Descrição	Pontuação atribuída	Nenhuma ocorrência	15 pontos	1 a 2 ocorrência no mês	6 pontos
Descrição	Pontuação atribuída						
Nenhuma ocorrência	15 pontos						
1 a 2 ocorrência no mês	6 pontos						



Fls.: _____

Rubrica: _____

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

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

INDICADOR Nº 05 – DOS MATERIAIS												
FALTA DE EQUIPAMENTOS PREVISTOS EM CONTRATO												
Item	Descrição											
Finalidade	Garantir o fornecimento dos equipamentos estimados e necessários a execução do contrato											
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês											
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências											
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registro formal											
Periodicidade	Por evento.											
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrências ao longo do mês											
Início da Vigência	Início da prestação do serviço											
Faixa de ajuste no pagamento	<table border="1"><thead><tr><th>Descrição</th><th>Pontuação atribuída</th></tr></thead><tbody><tr><td>Nenhuma ocorrência</td><td>20 pontos</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 ocorrências no mês</td><td>0 pontos</td></tr></tbody></table>		Descrição	Pontuação atribuída	Nenhuma ocorrência	20 pontos	1 a 2 ocorrências no mês	10 pontos	3 a 4 ocorrências no mês	5 pontos	5 ou mais ocorrências no mês	0 pontos
Descrição	Pontuação atribuída											
Nenhuma ocorrência	20 pontos											
1 a 2 ocorrências no mês	10 pontos											
3 a 4 ocorrências no mês	5 pontos											
5 ou mais ocorrências no mês	0 pontos											
Sanções	Conforme item 4.3 deste documento											
Observações												

INDICADOR Nº 06 – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Maior satisfação do fiscal usuário



Fls.: _____

Rubrica: _____

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por formulário eletrônico
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	De acordo com planilha de satisfação deste documento.
Início da Vigência	Início da prestação do serviço
Faixa de ajuste no pagamento	De 20 a 0 pontos conforme resultado da pesquisa
Sanções	Conforme item 4.3 deste documento
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

Fls.: _____

Rubrica: _____

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS				
MOTORISTA				
Órgão/Unidade:				
Nº Contrato:				
Gestor/Responsável:				
Contratada::			Mês de referência	
Legenda do Grau de Satisfação:				
O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder				
Parâmetros considerados	Inerente do colaborador		Grau de Satisfação	
	Assiduidade			
	Relacionamento com os servidores e demais colaboradores			
	Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço			
	Qualidade na apresentação pessoal, limpeza e conservação do uniforme utilizado			
	Organização e posicionamento quando da execução do serviço			
	Manutenção da limpeza do veículo quando da execução do serviço			
	Realização periódica da verificação das condições do veículo			
	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 ou em trajetória de deslocamento, sem motivo justificado			
Número de pontuações, por grau de satisfação (Indicar onde o serviço deve ser melhorado)			O	B
			R	I
Total de quesitos avaliados (*) (excluindo-se os não se aplica ou sem resposta)				
* cada item de cada setor				
Pontuação total a ser descontada no Indicador 6 (**)				



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

Fls.: _____

Rubrica: _____

**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.

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 de forma cordial, ética e cooperativa;
- Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço sempre de forma cordial e ética;
- Qualidade na apresentação pessoal, limpeza e conservação do uniforme utilizado, sempre de forma impecável;
- 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;

3.4.2 **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 de forma cordial e ética;
- Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço sempre de forma cordial e ética;
- Qualidade na apresentação pessoal, limpeza e conservação do uniforme utilizado;
- 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;



Fls.: _____

Rubrica: _____

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

- Leve desleixo na apresentação pessoal, como blusa para fora da calça e sapato mal engraxado, limpeza e conservação do uniforme utilizado visual bons;
- Organização e posicionamento adequados quando da execução do serviço;
- Existência de leve sujidade no veículo quando da execução do trabalho, desde que não seja causada pelo próprio colaborador;
- Realização não periódica da verificação das condições do veículo;
- Estar sempre atento aos fatos ou situações adversas, fazer a comunicação ao fiscal indicado pela contratante e ao preposto indicado pela contratada, 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 relacionamento interpessoal com os servidores e demais colaboradores;
- Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço sempre de forma descortês;
- Total desleixo na apresentação pessoal, limpeza e conservação do uniforme utilizado;
- Falta de organização e mal posicionamento quando da execução do serviço;
- Existência de sujidade no veículo quando da execução do trabalho causada pelo colaborador;
- Não realizar a verificação das condições do veículo;
- Não estar atento aos fatos ou situações adversas, não fazendo a comunicação destes a quem de direito;
- Permitir ou 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:

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



Fls.: _____

Rubrica: _____

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO

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)]		

- 4.4. Três avaliações consecutivas, ou 6 intercaladas, abaixo de 40 pontos ensejarão a rescisão do contrato.