**ANEXO IV**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS – IMR**

O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é um mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações ao pagamento. A finalidade do IMR é adequar a prestação dos serviços ao paradigma da efetivação de pagamento por resultados, possibilitando à Administração Pública remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviços pactuado no instrumento contratual.

Base legal: Instrução Normativa SEGES-MP nº 05, de 25 de maio de 2017 e alterações.

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS (IMR) DA CONTRATAÇÃO**

A aferição do resultado dos serviços, a título de remuneração, será realizada com base nos indicadores abaixo estabelecidos, sendo que somente após a informação dos resultados poderá ser realizada a emissão da GRU para pagamento da Cessionária.

Durante a execução dos serviços por parte da Cessionária, a fiscalização realizará

vistoria aleatória nas instalações da Cantina, a fim de responder o formulário de avaliação dos serviços prestados.

Na avaliação será analisada a qualidade na prestação dos serviços conforme as especificações presentes no termo de referência.

**1 – Avaliação da Qualidade dos Serviços**

A avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Cessionária, far-se-á pelo

meio da análise dos seguintes módulos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Módulos** | **Indicador** | **Critérios de avaliação** |
| A | Profissionalismo do quadro de Funcionários | A.1 Assiduidade e presença no posto de trabalho |
| A.2 Conduta ética |
| A.3 Qualificação e capacitação |
| B | Qualidade e quantidade dos insumos e uso racional dos recursos | B.1 Insumos: Materiais, ferramentas, equipamentos e uniformes. |
| B.2 Uso racional dos recursos |
| C | Atendimento a normatização | C.1 Atendimento as normas internas e legislação |
| C.2 Pagamentos da contraprestação |
| C.3 Atendimento as demandas |

Quadro 1 – Avaliação da Qualidade dos Serviços

Os critérios de avaliação descritos acima incidirão sob os serviços realizados por todos os funcionários vinculados ao Contrato.

A avaliação de qualidade limita-se à atribuição de conceitos constantes nos **Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços**. Tal atividade se insere na lista de atribuições concernentes aos fiscais, levando em consideração os critérios estabelecidos a partir das pontuações apresentadas.

**2 – Critérios de Avaliação**

A avaliação limita-se à atribuição de pontuação, no formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, dos conceitos de muito bom, bom, regular e péssimo, respectivamente equivalentes aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) pontos para cada item avaliado, conforme descrito no Quadro 2 abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Muito bom** | **Bom** | **Regular** | **Péssimo** |
| 03 (três) pontos | 02 (dois) pontos | 01 (um) ponto | 00 (zero) ponto |

Quadro 2 – Conceitos e pontuação para avaliação

**2.1 - Resultado da Avaliação de Qualidade dos Serviços de Apoio e Manutenção**

**Módulo A: Quadro 3**

**Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços**

|  |  |
| --- | --- |
| **Avaliador:** | |
| **Função: Matrícula:** | |
| **Critérios e pontuações para os itens avaliados** | |
| **Módulo A –** Profissionalismo do quadro de funcionários | |
| **Descrição e critérios dos itens avaliados** | **Pontos** |
| **A.1 – Assiduidade e presença no posto de trabalho** | |
| Os profissionais **cumprem rigorosamente** o calendário estabelecido pela Cedente, e **não** deixa o local ficar com pessoal insuficiente no atendimento aos clientes. | **3** |
| Os profissionais **cumprem rigorosamente** o calendário estabelecido pela Cedente, e **às vezes** deixa o local ficar com pessoal insuficiente no atendimento aos clientes. | **2** |
| Os profissionais **cumprem parcialmente** o calendário estabelecido pela Cedente, **e às vezes** deixa o local ficar com pessoal insuficiente no atendimento aos clientes. | **1** |
| Os profissionais **não cumprem** o calendário estabelecido pela Cedente, e **se ausentam** deixando o local ficar com pessoal insuficiente no atendimento aos clientes. | **0** |
| **Descrição e critérios dos itens avaliados** | **Pontos** |
| **A.2 – Conduta ética** | |
| Os serviços são executados pelos profissionais sempre de forma cordial e respeitosa no tratamento com os clientes e a administração da Cedente. | **3** |
| A execução dos serviços é prejudicada porque alguns profissionais apresentam problemas de relacionamento com os clientes e a administração da Cedente. | **2** |
| A execução dos serviços é prejudicada porque a maioria dos profissionais apresentam problemas de relacionamento com os clientes e a administração da Cedente. | **1** |
| A execução dos serviços é prejudicada porque os profissionais apresentam comportamento rude, desrespeitoso ou hostil com os clientes e a administração da Cedente. | **0** |
| **Descrição e critérios dos itens avaliados** | **Pontos** |
| **A.3 – Qualificação e capacitação** | |
| Os serviços são executados por profissionais qualificados e capacitados de acordo com as especificações estabelecidas no termo de referência. | **3** |
| Os serviços são executados por profissionais qualificados, mas com pouca capacitação de acordo com as especificações estabelecidas no termo de referência. | **2** |
| Os serviços são executados por profissionais com pouca qualificação, e sem capacitação, parcialmente em desacordo com as especificações estabelecidas no termo de referência. | **1** |
| Os serviços são executados por profissionais sem nenhuma qualificação e capacitação, totalmente em desacordo com as especificações estabelecidas no termo de referência. | **0** |
| **Pontuação de referência para a medição do valor da contraprestação mensal** | **Pontos** |
| A.1 Assiduidade e presença no posto de trabalho |  |
| A.2 Conduta ética |  |
| A.3 Qualificação e capacitação |  |
| **Subtotal** |  |
| Assinatura do Fiscal do contrato: | |
| Assinatura do Representante Legal da Contratada: | |
| Local e Data: | |

Quadro 3 - Módulo A - Profissionalismo dos funcionários

**Módulo B: Quadro 4**

**Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços**

|  |  |
| --- | --- |
| **Avaliador:** | |
| **Função: Matrícula:** | |
| **Critérios e pontuações para os itens avaliados** | |
| **Módulo B –** Qualidade e quantidade dos insumos e uso racional dos recursos | |
| **Descrição e critérios dos itens avaliados** | **Pontos** |
| **B.1 – Qualidade e quantidade dos materiais, ferramentas, equipamentos e uniformes** | |
| A qualidade e quantidade dos materiais, ferramentas, equipamentos e uniformes está em conformidade com as especificações estabelecidas em edital e anexos, e estão sendo utilizados corretamente. | **3** |
| A qualidade e quantidade dos materiais, ferramentas, equipamentos e uniformes está em conformidade com as especificações estabelecidas em edital e anexos, mas não estão sendo utilizados corretamente. | **2** |
| A qualidade e quantidade dos materiais, ferramentas, equipamentos e uniformes está parcialmente em conformidade com as especificações estabelecidas em edital e anexos, mas estão sendo utilizados corretamente. | **1** |
| A qualidade e quantidade dos materiais, ferramentas, equipamentos e uniformes está em desconformidade total com as especificações estabelecidas em edital e anexos e não estão sendo utilizados corretamente. | **0** |
| **Descrição e critérios dos itens avaliados** | **Pontos** |
| **B.2 – Uso racional dos recursos** | |
| Todos os profissionais utilizam os insumos, a água, a energia elétrica e as  instalações do CFP/UFCG com zelo e de forma racional evitando desperdícios, danos ao patrimônio público e ao meio ambiente. | **3** |
| A maioria dos profissionais utilizam os insumos, a água, a energia elétrica e as instalações do CFP/UFCG com zelo e de forma racional evitando desperdícios, danos ao patrimônio público e ao meio ambiente. | **2** |
| Alguns profissionais utilizam os insumos, a água, a energia elétrica e as  instalações do CFP/UFCG com zelo e de forma racional evitando desperdícios, danos ao patrimônio público e ao meio ambiente. | **1** |
| Nenhum dos profissionais utiliza os insumos, a água, a energia elétrica e as instalações do CFP/UFCG com zelo e de forma racional evitando desperdícios, danos ao patrimônio público e ao meio ambiente. | **0** |
| **Pontuação de referência para a medição do valor da contraprestação mensal** | **Pontos** |
| B.1 – Qualidade e quantidade dos materiais, ferramentas, equipamentos e uniformes |  |
| B.2 – Uso racional dos recursos |  |
| **Subtotal** |  |
| Assinatura do Fiscal do contrato: | |
| Assinatura do Representante Legal da Contratada: | |
| Local e Data: | |

Quadro 4 - Qualidade dos insumos e uso racional dos recursos

**Módulo C: Quadro 5**

**Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços**

|  |  |
| --- | --- |
| **Avaliador:** | |
| **Função: Matrícula:** | |
| **Critérios e pontuações para os itens avaliados** | |
| **Módulo C –** Atendimento a normatização | |
| **Descrição e critérios dos itens avaliados** | **Pontos** |
| **C.1 – Atendimento as normas internas e legislação** | |
| A Cessionária cumpre integralmente as normas internas da Cedente e aos Órgãos fiscalizadores, bem como a legislação vigente. | **3** |
| A Cessionária cumpre parcialmente as normas internas da Cedente e aos Órgãos fiscalizadores, bem como a legislação vigente. | **2** |
| A Cessionária descumpre parcialmente as normas internas da Cedente e aos Órgãos fiscalizadores, bem como a legislação vigente. | **1** |
| A Cessionária descumpre integralmente as normas internas da Cedente e aos Órgãos fiscalizadores, bem como a legislação vigente. | **0** |
| **Descrição e critérios dos itens avaliados** | **Pontos** |
| **C.2 – Pagamentos da contraprestação** | |
| A Cessionária cumpre integralmente o contrato pagando sem atrasos e na sua totalidade os valores da contraprestação mensal devida. |  |
| A Cessionária cumpre parcialmente o contrato pagando sem atrasos e na sua totalidade os valores da contraprestação mensal devida. |  |
| A Cessionária descumpre parcialmente o contrato pagando sem atrasos e na sua totalidade os valores da contraprestação mensal devida. |  |
| A Cessionária descumpre totalmente o contrato pagando sem atrasos e na sua totalidade os valores da contraprestação mensal devida. |  |
| **Descrição e critérios dos itens avaliados** | **Pontos** |
| **C.3 – Atendimento as demandas** | |
| Atendimento com rapidez e qualidade a todas as demandas de informações, prestação de serviços e de entrega de insumos, solicitadas pela Cedente, através do seu representante legal. | **3** |
| Atendimento com rapidez e qualidade a maioria das demandas de informações, prestação de serviços e de entrega de insumos, solicitadas pela Cedente, através do seu representante legal. | **2** |
| Não atendimento com rapidez e qualidade regular a quase todas as demandas de informações, prestação de serviços e de entrega de insumos, solicitadas pela Cedente, através do seu representante legal. | **1** |
| Não atendimento com rapidez e qualidade a todas as demandas de informações, prestação de serviços e de entrega de insumos, solicitadas pela Cedente, através do seu representante legal. | **0** |
| **Pontuação de referência para a medição do valor da contraprestação mensal** | **Pontos** |
| C.1 – Atendimento as normas internas e legislação |  |
| C.2 – Pagamentos da contraprestação |  |
| C.3 – Atendimento as demandas |  |
| **Subtotal** |  |
| Assinatura do Fiscal do contrato: | |
| Assinatura do Representante Legal da Contratada: | |
| Local e Data: | |

Quadro 5 – Atendimento a normatização

**3 – Cálculos para a obtenção do valor para pagamento**

**3.1 - Resultados das avaliações da qualidade dos serviços prestados**

O total da pontuação máxima de cada módulo será multiplicado pelo respectivo peso, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços, conforme Quadro 6 abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulos** | **Pontos máximos** | **Peso na avaliação** | **Pontuação máxima** |
| **A** | **9** | **3** | **27** |
| **B** | **6** | **2** | **12** |
| **C** | **9** | **3** | **27** |
| **Total** |  | **8** | **66** |

Quadro 6 - Resultado da avaliação de qualidade

Ao final de cada período mensal, **a pontuação máxima possível nos módulos de avaliação da qualidade dos serviços será de 66 pontos**.

**3.2 - Resultados dos valores para pagamento da Contraprestação mensal**

Para obtenção do valor da Contraprestação, serão estabelecidos faixas de pontuação baseado no resultado das Avaliações de Qualidade, conforme verificado no Quadro 7 abaixo:

**Faixas de pontuação para pagamento da Contraprestação mensal (Quadro 7)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Limite de valor da fatura** | **Pontuação** |
| A Cessionária pagará 100% do valor da contraprestação. | Acima de 50 pontos |
| A Cessionária pagará 5% a mais do valor da contraprestação. | De 40 a 50 pontos |
| A Cessionária pagará 10% a mais do valor da contraprestação. | De 30 a 39 pontos |
| A Cessionária pagará 15% a mais do valor da contraprestação. | De 20 a 29 pontos |
| A Cessionária pagará 20% a mais do valor da contraprestação e demais sanções previstas no Termo de Referência/Edital. | Abaixo de 20 pontos |

Quadro 7 – Limite da Contraprestação mensal

**3.3 - Modelo de planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados (Quadro 8)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados na Cessão de Uso de Espaço Público** | | |
| **Identificação da unidade(s)/setor(es)/prédio(s)** | | |
| Encarregado responsável: | | **Preposto:** |
| **Funcionários:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Mês de referência:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Data da avaliação:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |
| Legenda:  Muito Bom = 3 pontos / Bom = 2 pontos / Regular = 1 ponto / Péssimo: 0 pontos | | |
| **Módulo A - Profissionalismo do quadro de funcionários.** | | **Pontos** |
| A.1 | Assiduidade e presença no posto de trabalho |  |
| A.2 | Conduta ética |  |
| A.3 | Qualificação e capacitação |  |
| **Módulo B – Qualidade e quantidade dos insumos e uso racional dos recursos** | | **Pontos** |
| B.1 | Insumos: Materiais, ferramentas, equipamentos e uniformes |  |
| B.2 | Uso racional dos recursos |  |
| **Módulo C - Atendimento a normatização** | | **Pontos** |
| C.1 | Atendimento as normas internas e legislação |  |
| C.2 | Pagamentos da contraprestação |  |
| C.3 | Atendimento as demandas |  |
| **Pontuação de referência para pagamento da contraprestação mensal** | |  |
| Ass. Fiscal Técnico: | Ass. Gestor do Contrato: | Ass. do Representante Legal: |

Quadro 8 – Modelo de planilha de avaliação da qualidade dos serviços

**3.4 - Modelo de planilha - Instrumento de Medição dos Resultados (Quadro 9)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Medição de resultados** |  |  |
| **Contrato:**  **Contratada:** | **Objeto:**  **Processo:** | **Mês de referência** |
| Valor global do contrato | |  |
| Valor mensal do contrato | | R$ 0,00 |
| Pontuação de referência | | 66 |
| **Faixa de liberação** | | |
| A Cessionária pagará 100% do valor da contraprestação | Acima de 50 pontos | R$ 0,00 |
| A Cessionária pagará 5% a mais do valor da contraprestação | De 40 a 50 pontos | R$ 0,00 |
| A Cessionária pagará 10% a mais do valor da contraprestação | De 30 a 39 pontos | R$ 0,00 |
| A Cessionária pagará 15% a mais do valor da contraprestação | De 20 a 29 pontos | R$ 0,00 |
| A Cessionária pagará 20% a mais do valor da contraprestação e demais sanções previstas no Termo de Referência/Edital | Abaixo de 20 pontos | R$ 0,00 |
| **Descontos** | | **R$ 0,00** |
| **Valor de referência para pagamento da contraprestação mensal** | | **R$ 0,00** |
| **Nome: Nome:**  **Fiscal Técnico: Gestor do Contrato:**  **Mat.: Mat.:** | | |

Quadro 9 - Modelo de planilha do Instrumento de Medição de Resultados