

## Anexo IX

### Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

ANEXO IX - INDICADOR N.º 01	
Prazo para Reposição de Mão de Obra (Item 11.1.1 do TR)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a substituição dos profissionais titulares ausentes, necessária para evitar interrupção dos serviços, ocorra no prazo previsto no contrato.
Meta a cumprir	<b>Prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas</b> após a solicitação para efetivar a substituição do titular, com encaminhamento do profissional de cobertura à área demandante.
Instrumento de medição	Solicitação enviada à empresa pela fiscalização do contrato via e-mail, ou entregue em mãos ao Preposto.
Forma de acompanhamento	Mensagens eletrônicas e/ou correspondências trocadas entre a fiscalização do contrato e a empresa. <b>Contagem de prazo de atendimento:</b> Início – Data da mensagem/ correspondência contendo a solicitação da fiscalização do contrato; Fim – Comprovação formal da data em que a resposta foi encaminhada pela empresa à fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Média do tempo de atendimento das solicitações encaminhadas pela fiscalização do contrato ao Preposto no mês, sendo a unidade mínima de medida =24 horas. Quantidade total de horas para atendimento de todas as solicitações / Quantidade total de solicitações = <b>X</b> .
Início de Vigência	Início da vigência do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>0 &lt;X≤96</b>: 100% do valor da fatura mensal;</li> <li>• <b>97 &lt;X≤360</b>: 95% do valor da fatura mensal;</li> <li>• <b>X&gt;361</b>: 90% do valor da fatura mensal.</li> </ul>
Sanções	Em caso de reincidência, sem prejuízo da faixa de ajuste, será aplicado <b>desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal</b> . Será considerada reincidência a ocorrência subsequente àquela que deu causa a ajuste na faixa de pagamento no mês anterior.
Observações	1. Caso haja impedimentos para cumprimento dos prazos, a fiscalização do contrato deverá ser comunicada imediatamente, <b>por escrito</b> , visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento. 2. Todas as ocorrências deverão ser formalmente registradas para acompanhamento pela fiscalização do contrato e mensuração dos resultados alcançados pelo Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

**ANEXO V - INDICADOR N.º 02****Prazo para Atendimento de Cobertura de Posto (Item 11.1.2 do TR)**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir que o recrutamento, seleção e encaminhamento à área demandante dos profissionais necessários à realização dos serviços, ocorra no prazo previsto no contrato.
Meta a cumprir	<b>Prazo máximo de 15 (quinze) dias</b> após a solicitação para conclusão da contratação e encaminhamento do profissional contratado à área demandante.
Instrumento de medição	<b>Ordem de Serviço (OS)</b> enviada à empresa pela Fiscalização do contrato via e-mail, ou entregue em mãos ao Encarregado-Geral.
Forma de acompanhamento	Mensagens eletrônicas e/ou correspondências oficiais trocadas entre a fiscalização do contrato e a empresa. <b>Contagem de prazo de atendimento:</b> Início – Data da Ordem de Serviço (OS) ou mensagem eletrônica da fiscalização do contrato contendo a solicitação; Fim – Comprovação formal, pela área demandante ou por documento apresentado pela empresa (OS ou outro), da data em que o profissional foi encaminhado à área demandante.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Média do tempo de atendimento para as Ordens de Serviço emitidas no mês, sendo a unidade mínima de medida = 01 (um) dia. Quantidade total de dias para atendimento de todas as OS / Quantidade total de OS = Y.
Início de Vigência	Início da vigência do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>0 &lt; Y ≤ 20:</b> 100% do valor da fatura mensal;</li><li>• <b>21 &lt; X ≤ 30:</b> 95% do valor da fatura mensal;</li><li>• <b>X &gt; 31:</b> 90% do valor da fatura mensal.</li></ul>
Sanções	Em caso de reincidência, sem prejuízo da faixa de ajuste, será aplicado <b>desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal</b> . Será considerada reincidência a ocorrência subsequente àquela que deu causa a ajuste na faixa de pagamento no mês anterior.
Observações	1. Caso haja impedimentos para cumprimento dos prazos, a fiscalização do contrato deverá ser comunicada imediatamente, <b>por escrito</b> , visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento. 2. Todas as ocorrências deverão ser formalmente registradas para acompanhamento pela fiscalização do contrato e mensuração dos resultados alcançados pelo Instrumento de Medição de Resultado (IMR).



ANEXO V - INDICADOR N.º 03	
Avaliação da satisfação com relação ao serviço prestado junto ao público-usuário (Item 17.2 do TR)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade do serviço prestado com base na opinião do público-usuário.
Meta a cumprir	<b>Número de avaliações positivas</b>
Instrumento de medição	Formulário Eletrônico de preenchimento online.
Forma de acompanhamento	Verificação no sistema dos formulários preenchidos.
Periodicidade	Trimestral
Mecanismo de Cálculo	<p>Apuração mensal da quantidade de ocorrências por grau para determinação do Índice de Desempenho. Cálculo de Fator de Conversão conforme índice de desempenho: se o índice de desempenho for “excelente”, fator de conversão = 5; se o índice de desempenho for “muito bom”, fator de conversão = 4; se o índice de desempenho for “bom”, fator de conversão = 3; se o índice de desempenho for “médio”, fator de conversão = 2; se o índice de desempenho for “ruim”, fator de conversão = 1. Será realizada a média ponderada das avaliações.</p> <p><math display="block">N^{\circ} \text{ de Avaliações} \times \text{Fator de Conversão} / \text{Quantidade Total de Avaliações} = Z</math></p>
Início de Vigência	Início da vigência do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>4 &gt; Z \leq 5</math> : 100% do valor da fatura mensal;</li> <li>• <math>2 &gt; Z \leq 3</math>: 95% do valor da fatura mensal;</li> <li>• <math>Z \leq 1</math>: 90% do valor da fatura mensal.</li> </ul>
Sanções	<p>Em caso de reincidência, sem prejuízo da faixa de ajuste, será aplicado <b>desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal</b>.</p> <p>Será considerada reincidência a ocorrência subsequente àquela que deu causa a ajuste na faixa de pagamento no mês anterior.</p>
Observações	<p>3. Caso haja impedimentos para cumprimento dos prazos, a fiscalização do contrato deverá ser comunicada imediatamente, <b>por escrito</b>, visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento.</p> <p>4. Todas as ocorrências deverão ser formalmente registradas para acompanhamento pela fiscalização do contrato e mensuração dos resultados alcançados pelo Acordo de Níveis de Serviços.</p>

<b>ANEXO V - INDICADOR N.º 04</b>	
<b>Somatório ponderado de ocorrências (irregularidades) apresentadas durante execução contratual(Item 17 do TR)</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir que os serviços sejam realizados conforme afreqüência especificada no Termo de Referência.
Meta a cumprir	<b>Prestação de 100% dos serviços dentro das especificações do TR</b>
Instrumento de medição	Planilha de Controle de Ocorrências
Forma de acompanhamento	Verificar as datas das ocorrências dentro do intervalo mensalefetuando o devido registro das mesmas para apuração total aofim de cada período avaliado.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Somatório da pontuação obtida em cada ocorrência apontadadentro do período definido, conforme tabela de pontuaçãoacumulada (abaixo).
Início de Vigência	Início da vigência do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 2,0 (dois) pontos:</b> 100% do valor da fatura mensal;</li> <li>• <b>De 2,1 à 4,0 pontos:</b> 97% do valor da fatura mensal;</li> <li>• <b>De 4,1 à 6,0 pontos:</b>95% do valor da fatura mensal;</li> <li>• <b>Acima de 6,0 (seis) pontos:</b> 90% do valor da fatura mensal.</li> </ul>
Sanções	Em caso de reincidência, sem prejuízo da faixa de ajuste, será aplicado <b>desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal</b> . Será considerada reincidência a ocorrência subsequente àquela que deu causa a ajuste na faixa de pagamento no mês anterior.
Observações	5. Caso haja impedimentos para cumprimento dos prazos, a fiscalização do contrato deverá ser comunicada imediatamente, <b>por escrito</b> , visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento. 6. Todas as ocorrências deverão ser formalmente registradas para acompanhamento pela fiscalização do contrato e mensuração dos resultados alcançados pelo Acordo de Níveis de Serviços.

Ocorrências	Aferição	Pontuação	Nº de Ocorrências no período	Pontuação Total
Manter empregado sem a qualificação e habilitação exigida ou Deixar de cumprir as exigências relativas à segurança do trabalho, dos programas de saúde ocupacional e riscos de acidente.	Condicional à verificação pela Comissão de Fiscalização ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,3		
Deixar de cumprir e acompanhar o horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela fiscalização.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,1		
Permitir a presença de empregado sem uniforme e/ou crachá, com uniforme sujo, manchado, mal apresentado ou alocados na mesma função com uniformes despadronizados, ou seja, com modelo, cor e etc. diferentes.	A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem um mesmo dia.	0,3		
Descumprir as tarefas previstas	Condicional à verificação pela Comissão de Fiscalização ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência, considerando-se as particularidades do posto. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,3		
Deixar de fornecer uniformes, EPC's e EPI's definidos e indispensáveis na prestação dos serviços e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los.	A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem um mesmo dia.	0,3		

Deixar de pagar e recolher no prazo legal salários, seguros, vales-transportes e refeição, contribuições sociais e fiscais, bem como não arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do Contrato nas datas estipuladas.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,3		
<p>Recusar-se a executar serviços previstos no Contrato ou determinado pela Comissão de Fiscalização sem motivo justificado ou determinação formal.</p> <p>Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.</p>	A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,3		
Utilizar as dependências da UFLA para fins diversos do objeto do Contrato.	Condicionada à verificação pela Comissão de Fiscalização ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.	0,3		
Destruir ou danificar documentos ou bens patrimoniais por culpa ou dolo de seus empregados.	Condicionada à verificação pela Comissão de Fiscalização ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,3		
Deixar de reparar, corrigir e substituir, as suas expensas, no total ou em partes, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, danos, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução.	Condicionada à verificação pela Comissão de Fiscalização ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que a tiver verificado.	0,2		

<p>Deixar de substituir, após notificação, o empregado que impeça, embarace ou dificulte a Fiscalização da UFLA ou que apresentar, a critério da UFLA, conduta inconveniente ou baixa produtividade, ou</p> <p>Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.</p>	<p>Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.</p>	0,2		
<p>Deixar de apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura os documentos necessários estabelecidos.</p>	<p>Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.</p>	0,2		
<p>Deixar de realizar treinamento na periodicidade, forma e condições estabelecidas.</p>	<p>Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.</p>	0,2		
<p>Deixar de cumprir a solicitação formal da Comissão de Fiscalização e de apresentar os relatórios indispensáveis à fiscalização do Contrato ou fornecer informações não condizentes com a realidade.</p>	<p>Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.</p>	0,1		
<p>Deixar de manter em serviço o efetivo mínimo definido em proposta, bem como a ocorrência de faltas dos empregados do licitante vencedor, sem a imediata substituição, ou</p> <p>Deixar de indicar ou deixar de manter, durante a execução do Contrato, preposto e encarregados, conforme estabelecido.</p>	<p>Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.</p>	0,1		



Nestes casos ocorrerão, também, a(s) dedução(ões), em fatura, dos atrasos e faltas de empregados.				
Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.	Condicionada à verificação pela Comissão de Fiscalização ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.	0,1		
Cumprir horário estabelecido pelo contrato	Condicionada à verificação pela Comissão de Fiscalização ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.	0,1		
Retirar funcionários durante o expediente ou transferir funcionários entre os Setores, sem anuência prévia da UFLA.	Condicionada à verificação pela Comissão de Fiscalização ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,1		
Entregar a garantia contratual nos termos e prazos estipulados.	Condicionada à verificação pela Diretoria de Contratos e Convênios.	0,1		
Deixar de cumprir demais itens do Contrato não previstos nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,1		