



Ministério da Educação

ENCARTE Nº D - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)/2022/GAB/COST/CGRL/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.015558/2021-28

DA DEFINIÇÃO

Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

Este anexo é parte indissociável do Termo de Referência firmado a partir do Edital e de seus demais anexos.

DOS INDICADORES, DAS METAS

Os serviços executados serão avaliados e acompanhados pela fiscalização do contrato por meio de monitoramento "in loco" da qualidade dos serviços e através dos relatórios entregues pela contratada semanalmente.

DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

O fiscal técnico realizará a contabilização das ocorrências atendidas e identificará o quantitativo de ocorrências fora da meta estabelecida.

Instrumento de Medição de Resultados - IMR		
Número do Contrato:		
Contratada:		
CNPJ:		
Mês/ano de Referência:		
Quantidade Total de relatórios entregues no mês de Referência		
Quantidade Total de OS emitidas para o mês de Referência		
INDICADORES		
Quantidade de Ocorrências	Percentual de Desconto (%)	Valor do Desconto R\$
Valor da medição sem descontos (R\$)		
Valor final da medição com descontos (R\$)		

INDICADOR: SERVIÇOS BÁSICOS		
Nº	Item	Descrição do Item
1	Finalidade	Ações técnicas consideradas essenciais para a conservação da infraestrutura dos edifícios.
2	Meta a cumprir	São serviços que englobam as rotinas de vistorias diárias, semanais, quinzenais, mensais, semestrais e anuais nos prédios.
3	Instrumento de medição	Verificação in loco do fiscal do contrato e relatos escritos de usuários, via correio eletrônico
4	Forma de acompanhamento	Vistoria, relatórios e reuniões com o fiscal de contrato
5	Periodicidade	Diária, semanal, quinzenal, mensal, semestral e anual
6	Mecanismo de Cálculo	Todas as ocorrências serão registradas pelo fiscal do contrato, que notificará a Contratada, atribuindo pontos, conforme a tabela 1 abaixo.
7	Início da vigência	Data da assinatura do contrato
8	Faixas de ajuste no pagamento	Somatória dos pontos da tabela 1, que corresponderá à glosa da fatura mensal conforme tabela 2 abaixo.
9	Sanções	Advertência e/ou glosa da fatura mensal.
10	Observações	No caso da Contratada somar 13 (treze) pontos ficará facultada à Contratante a rescisão unilateral sem ônus financeiro do contrato

Tabela 1 - Pontuação/Ocorrência		
Ocorrência	Aferição	Pontuação
Não atender aos itens do Tipo 1 previstos no item 1 da planilha e no Encarte B	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, por colaborador 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	4,00
Não atender aos itens do Tipo 2 previstos no item 1 da planilha e no Encarte B	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, por colaborador 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	3,00
Não atender aos itens do Tipo 3 previstos no item 1 da planilha e no Encarte B	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, por colaborador 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	3,00
Não atender aos itens do Tipo 4 previstos no item 1 da planilha e no Encarte B	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, por colaborador 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	3,00
Não atender aos itens do Tipo 5 previstos no item 1 da planilha e no Encarte B	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, por colaborador 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	3,00

Não atender aos itens do Tipo 6 previstos no item 1 da planilha e no Encarte B	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, por colaborador 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	4,00
Deixar de realizar as rotinas de execução dos serviços básicos no item 1 da planilha nos prazos acordados	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à contratada por correspondência eletrônica	2,00
Deixar de apresentar os relatórios semanais	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à contratada por correspondência eletrônica	2,00
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo de 2 horas	Os registros das solicitações de esclarecimentos serão individuais, formalizados através de correspondência eletrônica pelo fiscal do contrato ao endereço fornecido pela empresa. Cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	1,00
Falta de cordialidade no trato com os servidores, colaboradores e contribuintes	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do funcionário	0,5
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus encartes não especificada 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	0,5
Pontuação Total		26,00

Tabela 2 - Pontuação Acumulada		
Pontuação Acumulada (somatório Tabela 1)	Glosa (%)	Valor correspondente à glosa (R\$)
5,00	Não há glosa, apenas advertência	
6,00	Glosa correspondente a 1% do valor faturado do mês de apuração da pontuação	
7,00	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação	
8,00	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação	
9,00	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.	
10,00	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação	
15,00	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 1% para cada ponto extra	
Pontuação Total		

INDICADOR: SERVIÇOS POR DEMANDAS		
Nº	Item	Descrição do Item
1	Finalidade	Demandas para manutenção e conservação predial, com fornecimento de todos os insumos (mão de obra, materiais, fretes, equipamentos, EPIs, uniformes, ferramentas e outros) necessários para execução de serviços nos sistemas e instalações prediais (instalações elétricas, rede, hidrossanitárias, de combate a incêndio, intervenções estruturais, pintura, marcenaria, serralheria, vidraçaria, painéis/persianas, geradores)
2	Meta a cumprir	Os atendimentos às Ordens de Serviços por demandas deverão ter a qualidade e eficiência exigidas nas respectivas Normas Técnicas dos serviços de engenharia e serem executados dentro dos prazos estabelecidos nas Ordens de Serviços
3	Instrumento de medição	Verificação in loco do fiscal do contrato e atendimento ao estabelecido nas Ordens de Serviços
4	Forma de acompanhamento	Vistoria, relatórios e reuniões com o fiscal de contrato.
5	Periodicidade	Apenas quando acionada via OS.
6	Mecanismo de Cálculo	Todas as ocorrências serão registradas pelo fiscal do contrato, que notificará a Contratada, atribuindo pontos, conforme a tabela 3 abaixo.
7	Início da vigência	Data da assinatura do contrato
8	Faixas de ajuste no pagamento	Somatória dos pontos da tabela 3, que corresponderá à glosa da fatura mensal conforme tabela 4 abaixo.
9	Sanções	Advertência e/ou glosa da fatura mensal.
10	Observações	No caso da Contratada somar 13 (TREZE) pontos ficará facultada à Contratante a rescisão unilateral sem ônus financeiro do contrato

Tabela 3 - Pontuação/Ocorrência		
Ocorrência	Aferição	Pontuação
Inobservância injustificada do tempo máximo de 1 hora para atendimento da Ordem de Serviços do Tipo A, contadas a partir do registro da chamada (subitem 8.2.3 do TR)	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	5,00
Inobservância injustificada do tempo máximo de 5 horas para atendimento da Ordem de Serviços do Tipo B, contadas a partir do registro da chamada (subitem 8.2.3 do TR)	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	4,00
Inobservância injustificada do tempo máximo de 3 dias para atendimento da Ordem de Serviços do Tipo C, contadas a partir do registro da chamada (subitem 8.2.3 do TR)	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	3,00
Inobservância injustificada do tempo máximo de 10 dias para atendimento da Ordem de Serviços do Tipo D, contadas a partir do registro da chamada (subitem 8.2.3 do TR)	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	2,00
Inobservância injustificada do tempo máximo de 30 dias para atendimento da Ordem de Serviços do	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	5,00

Tipo E, contadas a partir do registro da chamada (subitem 8.2.3 do TR)		
Deixar de executar a demanda encaminhada através da Ordem de Serviços	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	10,00
Iniciar com atraso acima de 3 dias, sem justificativa formal encaminhada pela empresa à fiscalização, a demanda encaminhada através da Ordem de Serviços	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	7,00
Iniciar com atraso abaixo de 3 dias, sem justificativa formal encaminhada pela empresa à fiscalização, a demanda encaminhada através da Ordem de Serviços	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	2,00
Executar os serviços com materiais que não estejam em conformidade com o solicitado	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	1,00
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo de 2 horas	Os registros das solicitações de esclarecimentos serão individuais, formalizados através de correspondência eletrônica pelo fiscal do contrato ao endereço fornecido pela empresa. Cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	1,00
Deixar de responder ao fiscal dentro do prazo máximo de 2 horas, por qualquer meio	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado.	0,50
Falta de cordialidade no trato com os servidores, colaboradores e contribuintes.	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado.	0,50
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos não especificada 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.	1,00
Pontuação Total		42,00

Tabela 4 - Pontuação Acumulada		
Pontuação Acumulada (somatório Tabela 1)	Glosa (%)	Valor correspondente à glosa (R\$)
5,00	Não há glosa, apenas advertência	
6,00	Glosa correspondente a 1% do valor faturado do mês de apuração da pontuação	
7,00	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação	
8,00	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação	
9,00	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.	
10,00	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação	
15,00	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 1% para cada ponto extra	
Pontuação Total		



Documento assinado eletronicamente por **Francielle da Silva Melo, Servidor(a)**, em 23/02/2022, às 18:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Carla Maciel Damasceno, Coordenador(a)**, em 23/02/2022, às 18:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Diógenes Henrique Peixoto da Silva, Servidor(a)**, em 23/02/2022, às 18:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Luis Fernando Bertol, Servidor(a)**, em 07/03/2022, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3150920** e o código CRC **35042304**.