



MINISTÉRIO DA CULTURA
COORDENAÇÃO-GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS
CGRL/SPOA/GSE/GM
DESPACHO Nº 0967392/2023
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. 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.

1.2. Na utilização do referido Instrumento de Medição serão observadas as cláusulas e disposições contidas no Termo de Referência Sei nº (0966498).

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: uso dos uniformes, EPIS e identificação, tempo de resposta às solicitações do contratante, reposição de profissional ausente e qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.4. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.5. Para ajuste de pagamento não será necessário a abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.

2.6. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – USO DOS EPIS, UNIFORMES E IDENTIFICAÇÃO		
ITEM	DESCRÍÇÃO	
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, ao fornecimento e uso dos insumos que envolvem a prestação dos serviços.	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências	
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.	
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado	
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências	20 pontos
	01 ocorrência	16 pontos
	02 ocorrências	12 pontos
	03 ocorrências	08 pontos
	04 ocorrências	04 pontos
	5 ocorrências ou mais	0 pontos
Sanções		
Observações		

INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE		
ITEM	DESCRÍÇÃO	
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta às solicitações da contratante.	
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação.	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências	

Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.	
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.	
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos	25 pontos
	01 resposta com atraso	20 pontos
	02 respostas com atraso	15 pontos
	03 respostas com atraso	05 pontos
	04 respostas com atraso	3 pontos
	05 respostas com atraso	0 pontos
Sanções		
Observações		

INDICADOR 3 – REPOSIÇÃO DE PROFISSIONAL AUSENTE

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento das atividades realizadas no local determinando para a execução dos serviços, vedada a ausência de colaboradores, devendo a empresa substituir imediatamente no caso de faltas.
Meta a cumprir	100% dos colaboradores, diariamente.
Instrumento de medição	Controle de ponto (vedado o ponto escrito) e conferência local.
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo fiscal de contrato e através do controle de ponto.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Será verificada frequência dos colaboradores e descontado conforme faixa de ajuste.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências nos dois postos: 25 pontos Sem ocorrência em um posto: 13 pontos Ocorrência nos dois postos ou reincidência: 0 pontos
Sanções	
Observações	

INDICADOR 4 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Garantir a excelência no serviço prestado.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico ou ferramenta similar.
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação com o público usuário.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 30 pontos conforme resultados da pesquisa.
	O = ÓTIMO 30 pontos
	B = BOM 20 pontos
	R = REGULAR 10 pontos
	I = INSATISFATÓRIO 0 pontos
	N = NÃO SE APLICA/NÃO SEI RESPONDER 0 pontos
Sanções	
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 DE REFERÊNCIA:
LEGENDA DO GRAU DE SATISFAÇÃO: O = ÓTIMO B = BOM R = REGULAR I = INSATISFATÓRIO N = NÃO SE APLICA/NÃO SEI RESPONDER	

DESCRIÇÃO	SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES	GRAU DE SATISFAÇÃO
Rotina Geral	Polidez no atendimento ao público usuário	
	Sensação de segurança com o serviço prestado	
	Encaminhamento adequado das demandas inerentes ao cargo de vigilante	
	Prontidão e proatividade na prestação do serviço	
	Controle efetivo de veículos e pessoas nos acessos da instituição.	
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.		

A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/>
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/Não sei responder)	<input type="checkbox"/>
C - Índice de Avaliação, por quesito (*)	O <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/>

(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O,B,R,I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B]	
D- Pontuação Total (**)	<input type="checkbox"/>
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 30. [(O+B)x30]	<input type="checkbox"/>

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima. 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 abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”.

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
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 + multa	0,90 + avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) X (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes poderá ensejar a rescisão do contrato.

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO

1 – Uso dos EPIS, uniformes e identificação	Sem ocorrências	20	20
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	25	25
	1 resposta com atraso	20	
	2 respostas com atraso	15	
	3 respostas com atraso	5	
	4 respostas com atraso	3	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Reposição de profissional ausente	Sem ocorrências nos dois postos	25	25
	Sem ocorrência em um posto	13	
	Ocorrência nos dois postos ou reincidência	0	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0-30	30
Pontuação Total do Serviço			100



Documento assinado eletronicamente por **Lucelia Dos Santos Almeida Machado, Fiscal Administrativo**, em 07/03/2023, às 13:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, inciso II, da Portaria nº 26/2016, de 01/04/2016, do Ministério da Cultura, Publicada no Diário Oficial da União de 04/04/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0967392** e o código CRC **78F7AAF7**.

Referência: Processo nº 01400.002111/2023-13

SEI nº 0967392

Criado por [92101500582](#), versão 10 por [92101500582](#) em 06/03/2023 18:01:57.