

**PREGÃO ELETRÔNICO**  
**INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA**  
**CAMPI DE SÃO VICENTE DO SUL - UASG 158268**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2020**

**(Processo Administrativo n.º 23238.001255/2020-63)**

**ANEXO IV**

**IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

**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 Este anexo é parte indissociável do Contrato XXX firmado a partir do Edital do Pregão Eletrônico nº 08/2020 e de seus demais anexos.

1.3 Na utilização do referido Instrumento de Medição serão observadas as cláusulas e disposições contidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

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

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de dois indicadores de qualidade: tempo de resposta às solicitações da contratante e formulário de qualidade dos serviços prestados.

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

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

2.2.2 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.

2.2.3 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.

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

**INDICADOR 1 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE**

ITEM DESCRIÇÃO: Tem por 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: 30 pontos

1 resposta com atraso: 20 pontos

2 respostas com atraso: 15 pontos

3 respostas com atraso: 10 pontos

4 respostas com atraso: 5 pontos

5 ou mais com atraso: 0 pontos

Sanções

Observações

## **INDICADOR 2 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

ITEM DESCRIÇÃO: Tem por 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 de pesquisa de satisfação com o público usuário, após às demandas de serviço solicitadas pela administração

Periodicidade: por evento.

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 70 pontos conforme resultados da pesquisa.

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** = OTIMO

**B** = BOM

**R** = REGULAR

**I = INSATISFATÓRIO**

**N = NÃO SE APLICA/NÃO SEI RESPONDER**

Descrição Serviços/Procedimentos/Especificações Grau de satisfação (a ser aplicado com o público usuário)

Cortesia, educação, prestatividade, proatividade e agilidade no atendimento ao público usuário.

Pontualidade na prestação do serviço, respeitando os horários estabelecidos, quantitativo necessário, reposição de peças e deslocamentos, quando necessário.

Cumprimento do calendário de manutenção previsto e combinado com o fiscal, qualidade e conclusão dos serviços prestados.

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 B R I

B – Total de quesitos avaliados  
(excluindo-se os N – Não se aplica/Não sei responder)

C - Índice de Avaliação, por quesito (\*) O B R I

(\*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O,B,R,I), pelo total de quesitos avaliados . [A/B]

D- Pontuação Total (\*\*)

(\*\*) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 70. [(O+B)x70]

### **3 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO**

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês onde houve prestação de serviços, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1 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”.

3.2 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

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 + multa. (sanções administrativas)

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) X (Fator de ajuste de nível de serviço)]

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

#### 4CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

<b>Indicador Critério (Faixas de Pontuação)</b>	<b>Pontos Avaliação</b>	<u>Sem atrasos 30</u>	<u>30 1 resposta com atraso 20</u>	<u>2 respostas com atraso 15</u>	<u>3 respostas com atraso 10</u>	<u>4 respostas com atraso 5</u>
1 – Tempo de resposta às solicitações da contratante						
	<u>prestados</u>		pesquisa			
		5 respostas com atraso	0			
4 – Qualidade dos serviços	<u>ou mais</u>					
	Conforme resultados da	0-70	70			

Pontuação Total do Serviço 100

*Município de São Vicente do Sul, RS, 10 de Novembro de 2020.*

---

Identificação e assinatura do servidor (ou equipe) responsável