

## **ANEXO I – C**

### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) – POR INDICADORES**

**Processo Administrativo n.º 23302.000314.2022 – 27**

**Objeto:** Contratação de empresa para prestação de serviços gráficos com fornecimento de materiais para atender as demandas da Reitoria e dos Campi do IF Sertão Pernambucano, conforme condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência.

#### **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 e estipulados no Instrumento Convocatório.

**1.2.** Este anexo (IMR) é parte indissociável do Termo de Referência. Àquele contém critérios de medição que estão em consonância com as regras de execução dos serviços estabelecidas na minuta contratual, sendo imprescindível a obediência a estes ditames sob pena de imputação de sanções administrativas.

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

**2.1.** Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 02 (dois) indicadores de qualidade:

**2.1.1** Tempo de resposta às solicitações da contratante;

**2.1.2** Quantidade e qualidade dos serviços prestados.

**2.2.** Aos indicadores serão atribuídas pontuações, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

**2.3.** Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada na aferição da pontuação. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade na execução dos serviços.

**2.4.** A pontuação final da execução dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), que correspondem a uma graduação do nível de qualidade na execução dos serviços. Considera-se o valor 0 (zero) para um serviço inteiramente desprovido de qualidade, e, o valor 100 (cem) para o serviço inteiramente provido de qualidade.

**2.5.** As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação para fins de cálculo do pagamento da contratada.

<b>INDICADOR 1 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento das solicitações demandadas pela comissão de fiscalização em todos os itens de a execução do contrato.
<b>Meta a cumprir</b>	Em menor tempo possível a contar da solicitação ou da ordem de serviços, sendo o prazo máximo o de 1 (um) dia útil.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, quando da solicitação do <u>Fiscal Técnico</u> , através do sistema eletrônico de registro de ocorrências.
<b>Periodicidade</b>	Por evento/solicitação à contratante.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.

<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem atrasos = 10 Pontos  1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
<b>Sanções aplicadas na primeira constatação</b>	Conforme item 19 do Termo de Referência.
<b>Observações</b>	As respostas às solicitações podem figurar-se em basicamente 3 (três) hipóteses:  1. Resposta em forma de ação (prestação direta de determinado serviço que carece de melhoria ou execução).  2. Resposta por meios formais (via documentos entregues à Administração).  3. Resposta por meios informais através do uso de instrumentos telemáticos (comunicado a consultas via telefone ou e-mail).
<b>Demais Observações</b>	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada.

**INDICADOR 2 – QUANTIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
-------------	------------------

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO**  
**REITORIA**

<b>Finalidade</b>	Mensurar os serviços prestados, de modo que atendam o nível de quantidade e qualidade estabelecido nos estudos preliminares e termo de referência.
<b>Meta a cumprir</b>	Serviços prestados com excelência, de modo que a referida execução será realizada de modo inaudito.
<b>Instrumento de medição</b>	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Aplicação de pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico disponibilizado pelo <u>Fiscal Técnico</u> .
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrita na planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa. Sendo a pontuação 0 (zero) correspondente ao serviço completamente insatisfatório (I); de 1 (um) a 10(dez) correspondente ao serviço regular (R); 11(onze) a 20 (vinte) correspondente ao serviço bom (B) e de 21 (vinte e um) a 25 (vinte e cinco) correspondente ao serviço ótimo (O).
<b>Sanções aplicadas na primeira constatação</b>	Conforme Item 21 do Termo de Referência
	Os quesitos a serem avaliados neste indicador encontram-se

<b>Observações</b>	na planilha de avaliação sendo esta anexa (I – C1) ao Instrumento de Medição de Resultados (IMR).
<b>Demais Observações</b>	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada.

### 3. DO CÁLCULO PARA PAGAMENTO

**3.1.** As pontuações relativas à aferição de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme especificações apresentadas nas tabelas acima.

**3.2.** A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

**3.2.1.** Pontuação total: Pontos Indicador 1 + Pontos Indicador 2

**3.3.** Os pagamentos devidos à contratada, relativos a cada mês de referência, devem ser calculados conforme pontuação total do serviço mês a **mês em consonância com a tabela e fórmulas abaixo:**

FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE POR MÊS DE REFERÊNCIA	PERCENTUAL PARA PAGAMENTO	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 contratual a critério da Administração	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

**3.3.1.** Desta feita, o valor para cada ordem de serviço será calculado conforme fórmula abaixo:

**3.3.2.** A pontuação abaixo de 40 pontos por três vezes consecutivas poderá ensejar a rescisão do contrato, cabendo a decisão final à Autoridade administrativa competente de cada Unidade do IF Sertão – PE, sendo a decisão final baseada na análise da relação de prejuízos ao erário e da continuidade das atividades-meio e fim desta Administração.

#### 4. CHECK – LIST DE AFERIÇÃO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Tempo de resposta às solicitações da	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	



**INSTITUTO FEDERAL**  
Sertão Pernambucano



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO  
REITORIA

contratante	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
2 – Qualidade dos serviços prestados;	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
Pontuação Total do Serviço			

## ANEXO I – C1

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS REFERENTE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS GRÁFICOS COM FORNECIMENTO DE MATERIAIS PARA ATENDER AS DEMANDAS DA REITORIA E DOS CAMPI DO IF SERTÃO PERNAMBUCANO.	
Unidade:	
Nº Contrato:	
Órgão Gerenciador:	
Contratada:	Mês de referência:
Legenda do Grau de Satisfação:	

O = ótimo; B = Bom; R = regular; I = insatisfatório; e N = não se aplica.				
Descrição		Grau de Satisfação		
Organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.				
Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta.				
Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato				
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou, caso 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)				



<b>C – Índice de Avaliação, por quesito (*)</b>	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
(*) dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].				
<b>D – Pontuação Total (**)</b>				
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [(O+B) x 25]				

De acordo,

<b>Fiscal Técnico</b>	
<b>Fiscal Administrativo(Se houver)</b>	
<b>Gestor do Contrato</b>	