ANEXO III– PREGÃO ELETRÔNICO Nº 010/2019

PROCESSO Nº 23351.002071/2019-81

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) (conforme Anexo V-B da IN SEGES/MPDG N.5/2017)

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 XX/2019 firmado a partir do Edital **010/2019** e de seus demais anexos.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e 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.

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

INDICADOR 1 – Uso dos EPI's e uniformes	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado

ROD. SC 283, km 17 – Vila Fragosos - Concórdia- SC
Telefone: (49) 3441-4800
e-mail: compras.concordia@ifc.edu.br
www.concordia.ifc.edu.br

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 ocorrência = 10 Pontos 1 ocorrência = 9 Pontos 2 ocorrências = 8 Pontos 3 ocorrências = 7 Pontos 4 ocorrências = 6 Pontos 5 ocorrências = 5 Pontos 6 ocorrências = 4 Pontos 7 ocorrências = 3 Pontos 8 ocorrências = 2 Pontos 9 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2 deste instrumento de mediação

INDICADOR 2 – Tempo de reposição de funcionário ausente	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela administração
Meta a cumprir	Até 24 horas posteriores à ausência
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
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	Até 24 horas = 10 Pontos 1 ocorrência = 9 Pontos 2 ocorrências = 8 Pontos 3 ocorrências = 7 Pontos 4 ocorrências = 6 Pontos 5 ocorrências = 5 Pontos 6 ocorrências = 4 Pontos 7 ocorrências = 3 Pontos 8 ocorrências = 2 Pontos 9 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2 deste instrumento de mediação
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

INDICADOR 4 – Uso dos equipamentos, utensílios e materiais da Instituição	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir o bom uso dos equipamentos e utensílios da Instituição, evitando custos de manutenção e desperdício de materiais
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 18 Pontos 2 ocorrências = 16 Pontos 3 ocorrências = 14 Pontos 4 ocorrências = 12 Pontos 5 ocorrências = 10 Pontos 6 ocorrências = 8 Pontos 7 ocorrências = 6 Pontos 8 ocorrências = 4 Pontos 9 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

INDICADOR 5 – Qualidade dos serviços prestados

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação pelos fiscais
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 35 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa estão no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Órgão/Unidade:

Nº Contrato:

Gestor/Responsável:

Contratada: **Mês 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**					
I. Rotinas Gerais (Verificação diária)		**O**	**B**	**R**	**I**	**N**
Atendimento aos Usuários	Cortesia	□	□	□	□	□
	Proatividade	□	□	□	□	□
	Prontidão	□	□	□	□	□
Local de Trabalho	Limpo	□	□	□	□	□
	Organizado	□	□	□	□	□
Execução dos Serviços	Cumprimento dos Prazos	□	□	□	□	□
	Qualidade	□	□	□	□	□
	Conhecimento	□	□	□	□	□
	Habilidade	□	□	□	□	□
	Prestação de contas de atividades	□	□	□	□	□
Uso dos equipamentos	Conservação/Zelo	□	□	□	□	□

ROD. SC 283, km 17 – Vila Fragosos - Concórdia- SC
Telefone: (49) 3441-4800
e-mail: compras.concordia@ifc.edu.br
www.concordia.ifc.edu.br

Uso dos materiais	Desperdício	□	□	□	□	□
Preposto/Líder	Atendimento às solicitações	□	□	□	□	□
	Comunicação prévia ao fiscal de Ausência/Afastamento dos funcionários	□	□	□	□	□

Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I	N

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	N

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

D – Pontuação Total (**)	O	B	R	I	N

(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 35. [(O+B)x35]

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, 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" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5".

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	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de

ROD. SC 283, km 17 – Vila Fragosos - Concórdia- SC
Telefone: (49) 3441-4800
e-mail: compras.concordia@ifc.edu.br
www.concordia.ifc.edu.br

qualidade da ordem de serviço		serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	99% do valor previsto	0,99
De 70 a 79 pontos	98% do valor previsto	0,98
De 60 a 69 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 50 a 59 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 40 a 49 pontos	95% do valor previsto	0,95
Abaixo de 40 pontos	95% do valor previsto mais multa	0,95 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

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 ensejarão a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	9	
	2 ocorrências	9	
	3 ocorrências	7	
	4 ocorrências	6	
	5 ocorrências	5	
	6 ocorrências	4	
	7 ocorrências	3	
	8 ocorrências	2	
	9 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	9	
	2 ocorrências	9	
	3 ocorrências	7	
	4 ocorrências	6	
	5 ocorrências	5	
	6 ocorrências	4	
	7 ocorrências	3	
	8 ocorrências	2	

ROD. SC 283, km 17 – Vila Fragosos - Concórdia- SC
Telefone: (49) 3441-4800
e-mail: compras.concordia@ifc.edu.br
www.concordia.ifc.edu.br

	9 ocorrências ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	25	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	18	
	2 ocorrências	16	
	3 ocorrências	14	
	4 ocorrências	12	
	5 ocorrências	10	
	6 ocorrências	8	
	7 ocorrências	6	
	8 ocorrências	4	
	9 ocorrências ou mais	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 35	
Pontuação Total do Serviço			

ASSINATURA DO FISCAL DE CONTRATO

ROD. SC 283, km 17 – Vila Fragosos - Concórdia- SC
Telefone: (49) 3441-4800
e-mail: compras.concordia@ifc.edu.br
www.concordia.ifc.edu.br