

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2020**

**PROCESSO Nº 23514.000618/2020-37**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

**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 03//2020 firmado a partir do Edital de PE 02/2020 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, não correção de falhas ou vícios em prazo hábil.**

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.

<b>INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S, FERRAMENTAS E UNIFORMES</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento de ferramentas e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência por chamado
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros (SIPAC)
Periodicidade	Por chamado (serviço executado)
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas durante a execução do serviço solicitado por meio de chamado.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 4 Pontos

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal Catarinense – Campus Brusque

	3 ocorrências ou mais = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	
<b>INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar prazo de resposta às solicitações da instituição.
Meta a cumprir	Iniciar atendimento de solicitações emergenciais (que influenciam na segurança ou funcionamento do câmpus) em até 24 horas e solicitações não emergenciais em até 10 dias.
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	Sem atrasos = 10 Pontos Atraso 1 a 12 horas = 8 Pontos Atraso 13 a 24 horas = 6 Pontos Atraso 25 a 36 horas = 4 Pontos Atraso superior a 36 horas = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
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.
<b>INDICADOR 3 - CORREÇÃO DE VÍCIOS OU FALHAS, OU SERVIÇOS EXECUTADOS FORA DO PADRÃO EM PRAZO HÁBIL</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Promover a eficácia e dar garantia aos serviços prestados
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência por serviço solicitado
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências

**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal Catarinense – Campus Brusque**

Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	por serviço solicitado
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso por serviço solicitado
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Correção dos vícios, falhas ou defeitos em até 5 dias = 10 Pontos Correção dos vícios, falhas ou defeitos de 6 a 8 dias = 6 Pontos Correção dos vícios, falhas ou defeitos de 9 a 10 dias = 4 Correção dos vícios, falhas ou defeitos em prazo superior a 10 dias = 0
Sanções	Ver item 3.2
Observações	
<b>INDICADOR 4 - URBANIDADE E EDUCAÇÃO NO TRATO SERVIDORES E ALUNOS E VISITANTES</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir que não haja incidentes que desabonem a instituição frente a alunos, servidores e visitantes, por condutas desmedidas de terceirizados.
Meta a cumprir	Constatação formal de ocorrências
Instrumento de medição	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros (SIPAC)
Forma de acompanhamento	Por chamado (serviço executado)
Periodicidade	Verificação da quantidade de ocorrências registradas durante a execução do serviço solicitado por meio de chamado.
Mecanismo de Cálculo	A partir do início da prestação do serviço
Início de Vigência	Constatação formal de ocorrências
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 5 Pontos 2 ocorrências ou mais = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas a cada serviço prestado, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal Catarinense – Campus Brusque**

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 40 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”.
------------------------------	--

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:

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de Ajuste de nível de serviço</b>
De 36 a 40 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 31 a 35 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 26 a 30 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 21 a 25 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 16 a 20 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 16 pontos	90% do valor previsto mais 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)]
---

3.3 A avaliação Abaixo de 16 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

#### **4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS**

<b>Indicador</b>	<b>Critério (Faixas de Pontuação)</b>	<b>Pontos</b>	<b>Avaliação</b>
<b>1 – USO DOS EPI'S, FERRAMENTAS E UNIFORMES</b>	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	4	
	3 ocorrências ou mais	0	
<b>2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	Sem atrasos	10	
	Atraso 1 a 12 horas	8	
	Atraso 13 a 24 horas	6	
	Atraso 25 a 36 horas	4	

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal Catarinense – Campus Brusque

	Atraso superior a 36 horas = 0 Pontos	0	
<b>3 – CORREÇÃO DE VÍCIOS OU FALHAS, OU SERVIÇOS EXECUTADOS FORA DO PADRÃO EM PRAZO HÁBIL</b>	Correção dos vícios, falhas ou defeitos em até 5 dias	10	
	Correção dos vícios, falhas ou defeitos de 6 a 8 dias	6	
	Correção dos vícios, falhas ou defeitos de 9 a 10 dias	4	
	Correção dos vícios, falhas ou defeitos em prazo superior a 10 dias	0	
<b>4 – URBANIDADE E EDUCAÇÃO NO TRATO SERVIDORES E ALUNOS E VISITANTES</b>	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrências	5	
	2 ocorrências ou mais	0	
<b>Pontuação Total do Serviço</b>			

Assinatura Preposto(a)	Assinatura Fiscal do Contrato
------------------------	-------------------------------