**ANEXO VIII**

**Modelo de Instrumento de Medição de Resultado - IMR Anexo V-B da IN SEGES/MP N.5/2017.**

1. **DA DEFINIÇÃO**
	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.
	2. Este anexo é parte indissociável do Contrato.
2. **DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**
	1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 3 (três) indicadores de qualidade:
		1. – Tempo de resposta às solicitações da contratante;
		2. – Atendimento dos critérios de sustentabilidade ambiental na execução do serviço;

 3 – Qualidade dos serviços prestados;

* 1. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
	2. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
	3. 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.
	4. 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** |
| Finalidade | Mensurar o atendimento a todas as exigências diligenciadas pela equipe de fiscalização contratual |
| Meta a cumprir | Até dia útil posterior à solicitação |
| 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; |
| 1 resposta com atraso = 8 Pontos;  |
| 2 respostas com atraso = 5 Pontos; |
| 3 respostas com atraso = 2 Pontos;  |
| 4 respostas ou mais com atraso = 0 Pontos. |
| Sanções | Ver item de sanções do TR. |
| Observações | A equipe de fiscalização deverá informar à CONTRATADA sempre que houver o registro de ocorrências no livro. 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 demanda se dê em maior tempo. |
|
|
|  |  |
|  |  |
| **INDICADOR 2 - ATENDIMENTO DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Mitigar os impactos ambientais decorrentes da execução do serviço |
| 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 | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência |
| 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 = 5 Pontos; |
| 3  ocorrências = 2 Pontos; |
| 4 ou mais ocorrências = 0 pontos; |
| Sanções | Ver item de sanções do TR. |
| Observações | Ressalta-se a importância desse indicador no tocante a conscientização dos empregados da contratada na utilização adequada dos recursos disponibilizados, bem como o fornecimento de materiais que apresentam baixo impacto ambiental. |
|
|  |  |
| **INDICADOR 3 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço |
| Meta a cumprir | Prestação do serviço conforme todos os critérios elencados no TR, Edital de Licitação, Contrato e anexos. |
| Instrumento de medição | Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico |
| Forma de acompanhamento | Aplicação mensal de pesquisa de satisfação |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Locação de mão de obra (apoio administrativo)  |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa |
| Sanções | Ver item de sanções do TR. |

1. **FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO**
	1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
	2. 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”. |
|

* 1. 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 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)] |

* 1. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará em rescisão do contrato.
1. **CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **CRITÉRIOS/FAIXAS DE PONTUAÇÃO** | **PONTOS** | **AVALIAÇÃO TOTAL** |
| **1 – Tempo de resposta às solicitações da contratante** | Sem atrasos | 35 |  |
| 1 resposta com atraso | 30 |
| 2 respostas com atraso | 25 |
| 3 respostas com atraso | 20 |
| 4 respostas ou mais com atraso | 15 |
| **2 – Atendimento dos critérios de sustentabilidade ambiental na execução do serviço** | Sem ocorrências | 30 |  |
| 1 ocorrência | 25 |
| 2 ocorrências | 20 |
| 3 ocorrências | 15 |
| 4 ou mais ocorrências | 10 |
| **3 – Qualidade dos serviços prestados** | Conforme resultados da pesquisa | 0 – 35 |  |
| **PONTUAÇÃO TOTAL** | **100** |

Equipe de Planejamento:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Carlos Eduardo da Costa - Mat: 1930657

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Rogerio Pereira de Lima – Mat: 1933190

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Antonio Cleide de Morais - Mat: 1265960

João Pessoa, 31 de outubro de 2019