

ANEXO VIII

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO IMR, ANEXO V-B DA IN SEGES/MP Nº 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 firmado a partir do Edital e de seus demais anexos.

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

2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade abaixo relacionados.

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 - FUNCIONÁRIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade e qualidade contratada em plena execução da prestação dos serviços, além de conduta compatível com o objeto da prestação de serviços.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês. 100% da presença dos funcionários e atendimento à conduta e demais condições previstas no contrato
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências através da conferência local
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelos fiscais administrativo, técnico, setorial e usuários através de relatórios além das chefias de cada setor
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de ocorrências
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 15 Pontos 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ocorrências = 5 Pontos 4 ocorrências = 3 Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Previsto no Edital e anexos

Observações	Deixar o posto de trabalho, sem a devida justificativa; recusar-se a executar as tarefas compatíveis com o posto de trabalho, sem motivo justo; destruir ou danificar documentos e/ou documentos pertencentes à contratante, por culpa ou dolo do empregado da contratada. Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto de trabalho, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças; Não respeitar os intervalos para repouso e alimentação, fixado pela administração; Outros atos similares.
-------------	---

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às solicitações feitas para contratada
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelos fiscais administrativo, técnico, setorial e usuários através de relatórios
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à 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 = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Previsto no Edital e anexos
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 OU FALTA NOPAGAMENTODE SALÁRIOS E BENEFÍCIOS ENCARGOS SOCIAIS TRABALHISTAS PREVIDENCIÁRIOS FISCAIS E OUTROS	
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. Pelos fiscais administrativo, técnico, setorial e usuários através de relatórios
Periodicidade	Mensal, nos termos das legislações vigentes e 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	Previsto no Edital e anexos
Observações	Atendendo ao disposto na legislação vigente

INDICADOR 4 – DEMONSTRAÇÃO DE TRATAMENTO E COMPORTAMENTO NÃO MITIGADORES DE RISCO COM INFORMAÇÕES E ACESSOS FÍSICOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Evitar que a empresa contratada, seu empregados e prepostos atuem de forma temerária, colocando em risco informações e acessos sensíveis no ambiente da contratante
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelos fiscais administrativo, técnico, setorial e usuários através de relatórios
Periodicidade	Por evento identificado
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de evento
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	Previsto no Edital e anexos
Observações	Busca-se que tanto a empresa quanto seus empregados e prepostos entejam sempre atentos às regras e condutas de sigilo, discricção e atuação compatível o ambiente da contratante

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	Avaliação de satisfação dos usuários, por meio de comunicados, relatórios e, quando possível, por pesquisa eletrônica.
Forma de acompanhamento	Avaliação mensal dos eventos sinalizadores de satisfação dos usuários.
Periodicidade	Mensal, conforme o tipo de medição.
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 20 Pontos conforme resultados da avaliação
Sanções	Previsto no Edital e anexos
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se na planilha de avaliação a ser preenchida pelo fiscal setorial de cada Unidade requisitante da contratante.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS			
Órgão/Unidade:			
Nº Contrato:			
Fiscal Setorial Responsável:			
Contratada:		Mês de referência	
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo; B = Bom; R = Regular; I = Insatisfatório; N = Não se aplica/Não sei responder.			
Descrição	Especificações	Grau de Satisfação	
I - ASSIDUIDADE	Considere a frequência, comparecimento, constância dos trabalhadores no local de trabalho.		
II - DISCIPLINA	Considere a capacidade de se adequar às regras, atividades e ordens imediatas, além da execução das tarefas diárias. Age com atenção às regras de segurança da informação e acesso a ambientes reservados.		
III - INICIATIVA	Considere a capacidade de agir adequadamente e independente de supervisão, disponibilidade em conhecer o trabalho do setor, aperfeiçoá-lo e resolver situações inesperadas		
IV - PRODUTIVIDADE	Considere o volume e a qualidade do trabalho realizado, relacionado com o tempo gasto para executá-lo, a complexidade do mesmo e as condições em que é desenvolvido.		
V - RESPONSABILIDADE	Considere a ética profissional, a conduta moral e o grau de compromisso em relação ao seu trabalho na Instituição/Setor.		
VI - RELACIONAMENTO	Considere a integração no ambiente com os colegas e o público em geral, tendo em vista o desenvolvimento do trabalho.		
VII – TRABALHO EM EQUIPE	Considere a capacidade de interação com o demais membros da Unidade para o atingimentos do objetivos comuns institucionais		
VII - PONTUALIDADE	Cumprir o horário de trabalho. Informar de imediato imprevistos que impeçam o seu comparecimento ou cumprimento do horário		
VIII - APRESENTAÇÃO PESSOAL	Mantém comportamento e aparência pessoal condizentes ao local de trabalho e traja-se adequadamente.		
IX – ROTATIVIDADE	Houve manutenção do mesmo profissional em atuação, demonstrando ações de bom recrutamento, seleção e adequada ação de retenção de empregados, por parte da contratada.		
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 20. $[(O+B) \times 20]$				

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 dos serviços =	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 qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Pagamento devido
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 (avaliação de sansão)	0,90 (avaliar a necessidade de aplicação de sansão contratual)

Valor devido por ordem de serviço = $[(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$
--

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (faixas de pontuação)	Pontos	Avaliação
1 - Funcionários	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	15	
	2 ocorrência	10	
	3 ocorrência	5	
	4 ocorrência	3	
	5 ocorrência	0	
2 - Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 resposta com atraso	6	
	3 resposta com atraso	4	
	4 resposta com atraso	2	
	5 resposta com atraso	0	
3 - Atraso ou falta no pagamento de salários e benefícios, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e outros	Sem ocorrências	25	
	Uma ou mais ocorrências		
4 – Demonstração de tratamento e comportamento não mitigadores de risco com informações e acessos físicos	Sem ocorrências	25	
	Uma ou mais ocorrências		
5 - Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da avaliação	0 - 20	
Pontuação total dos Serviços			