

**ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

**1. DA DEFINIÇÃO**

**1.1.** Durante a vigência do contrato a Contratante adotará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SEGES/MP nº 05/2017 e suas alterações posteriores.

**1.2** 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.

**1.3.** 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 e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de dois indicadores de qualidade: qualidade dos serviços prestados e tempo de resposta às solicitações da contratante.

**2.2** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo, permitindo a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços prestados.

**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.

**2.3.** A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da contratada com base nos indicadores propostos e realizará vistorias nos postos previstos. O resultado da avaliação mensal será entregue ao preposto da contratada para emissão de fatura mensal dos serviços executados.

**2.4** O pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no IMR.

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

<b>INDICADOR 1 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
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
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 80 pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

<b>INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>

Finalidade	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
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 do livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação da 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 = 20 pontos 1 resposta com atraso = 16 pontos 2 respostas com atraso = 12 pontos 3 respostas com atraso = 8 pontos 4 respostas com atraso = 4 pontos 5 ou mais com atraso = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS					
<b>Órgão/Unidade:</b>					
<b>Nº Contrato:</b>					
<b>Gestor/Responsável:</b>					
<b>Contratada:</b>			<b>Mês de Referência:</b>		
<b>Legenda do Grau de Satisfação:</b> <b>O</b> = Ótimo   <b>B</b> = Bom   <b>R</b> = Regular   <b>I</b> = Insatisfatório   <b>N</b> = Não se aplica/Não sei responder					
Descrição dos Serviços / Procedimentos / Especificações					
Avaliação dos profissionais/postos de serviços	O	B	R	I	N
Prontidão e proatividade na prestação do serviço					
Assiduidade, pontualidade					
Relacionamento com os servidores					
Tratamento dispensado ao público quando da execução dos serviços					
Utilização dos EPIs, quando necessário					
Cumprimento dos prazos estabelecidos para a execução de suas atribuições					
Comunicação de qualquer anormalidade verificada, para que sejam adotadas as regularizações necessárias					
Entrega com presteza e integralidade das tarefas executadas e documentos elaborados, conforme solicitação da SAENG					
Comentários e observações para melhorar a qualidade dos serviços prestados:					

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 (*) *Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I) pelo total de quesitos avaliados [A/B]	O	B	R	I
D – Pontuação total (**) **Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus de satisfação (Ótimo e Bom) multiplicados pela pontuação limite 80 [(O+B)x80]				

### 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:

$$\text{Pontuação do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"}$$

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>	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

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

**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 – Qualidade dos	Conforme resultado da	0 - 50	

serviços prestados	pesquisa		
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	20	
	1 resposta com atraso	16	
	2 respostas com atraso	12	
	3 respostas com atraso	8	
	4 respostas com atraso	4	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
<b>Pontuação total do serviço</b>			