



ANEXO C AO ETP

Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

(Conforme Anexo V-B da In SEGES MPDG 05/2017)

Processo Administrativo Eletrônico nº: 13083.179670/2023-21

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 e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: tempo de resposta às solicitações da contratante, falta de materiais/equipamentos 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.

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

INDICADOR 01 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Item	Descrição
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, exceto no que se refere à saúde do cão (até duas horas).
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 da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.



Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none">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 pontos; e5 ou mais com atraso = zero ponto.
Sanções	Ver item 3.2.
Observações	

INDICADOR 02 – FALTA DE MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/MEDICAMENTOS PREVISTOS EM CONTRATO

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais, equipamentos ou medicamentos estimados necessários para a execução do contrato.
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato através do livro de registros.
Periodicidade	Por evento/constatação.
Mecanismo de cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none">Sem ocorrências = 20 pontos; eUma ou mais ocorrências = zero ponto.
Sanções	Ver item 3.2.
Observações	

INDICADOR 3 – 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 por meio de formulário eletrônico.



Forma de Acompanhamento	Aplicação de pesquisa de satisfação.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none">De 0 a 70 pontos, conforme resultado das pesquisas.
Sanções	Ver item 3.2.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS					
Órgão/Unidade:					
Nº Contrato:					
Gestor/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 dos Serviços / Procedimentos / Especificações	O	B	R	I	N
Prontidão e proatividade na prestação do serviço:					
Assiduidade/pontualidade:					
Utilização dos EPIs, quando necessário:					
Atendimento à rotina de serviços estabelecida:					
Comunicação de qualquer anormalidade verificada:					
Limpeza, cuidado e atenção na prestação dos serviços:					
Comentários e observações para melhorar a qualidade dos serviços prestados:					
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação:				O	B
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica / Não sei responder):				O	B
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
D – Pontuação total (**) **Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus de satisfação					



(Ótimo e Bom) multiplicados pela pontuação limite 70 $[(O+B) \times 70]$:

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 do serviço = Pontos do Indicador 1 + Pontos do Indicador 2 + Pontos do Indicador 3.

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	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.		

3.3 A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Crítérios (faixas de pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Tempo de resposta às solicitações da contratante.	Sem atrasos.		
	1 resposta com atraso.		
	2 respostas com atraso.		
	3 respostas com atraso.		
	4 respostas com atraso.		
	5 respostas com atraso ou mais.		
2 – Falta de materiais previstos em contrato.	Sem ocorrências.		
	Uma ou mais ocorrências.		
3 – Qualidade dos serviços prestados.	Conforme resultados da pesquisa.		



MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



Receita Federal

Pontuação total do serviço:	
------------------------------------	--

<i>[Assinado e datado digitalmente]</i> Leonardo de Medeiros Diniz Dantas DRF/JPA/SAPOL Equipe de Planejamento	<i>[Assinado e datado digitalmente]</i> Robson Adriano Mendes Monteiro SRRF04/ELG Equipe de Planejamento	<i>[Assinado e datado digitalmente]</i> Shirlayny Greycy Santos Cerqueira IRF/NAT/EVR Equipe de Planejamento
--	--	--