

ADENDO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

O Instrumento De Medição De Resultados (IMR) é um documento que 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. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 03 (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;

Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo. Cada indicador contribui com uma quantidade de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços prestados.

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.

A seguir serão apresentados os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

Indicador 01:	TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE
Finalidade:	Garantir um atendimento célere às demandas do IFRN.
Meta a Cumprir:	Atendimento integral de todas as Ordens de Serviço emitidas.
Instrumento de Medição:	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento:	Presencial, feita pelo Fiscal Técnico no local de prestação dos serviços, ao final do atendimento de cada Ordem de Serviço.
Periodicidade:	A periodicidade da verificação por IMR, reunindo todas as Ordens de Serviço emitidas.
Mecanismo de Cálculo:	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
Início de Vigência:	Data da Assinatura do Contrato.
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 Termo de Referência.
Observações:	

Indicador 02:	ATENDIMENTO DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO
Finalidade:	Mitigar os impactos ambientais decorrentes da execução do serviço.
Meta a Cumprir:	Nenhuma ocorrência.

Instrumento de Medição:	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento:	Presencial, feita pelo Fiscal Técnico no local de prestação dos serviços, ao final do atendimento de cada Ordem de Serviço emitida.
Periodicidade:	Por evento/constatação.
Mecanismo de Cálculo:	Verificação da quantidade de ocorrências registradas.
Início de Vigência:	Data da Assinatura do Contrato.
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 Termo de Referência.
Observações:	

Indicador 03:	QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
Finalidade:	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a Cumprir:	Prestação do serviço conforme todos os critérios definidos em termo de referência, Edital e anexos.
Instrumento de Medição:	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico.
Forma de acompanhamento:	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade:	A cada Ordem de serviço.
Mecanismo de Cálculo:	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados
Início de Vigência:	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento:	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa.
Sanções:	Ver item de sanções do Termo de Referência.
Observações:	

2. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

2.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

2.2. 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 do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3”.

2.3. 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)]

2.4. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará em rescisão do contrato.

3. 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	13	33,33
	1 resposta com atraso	10	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4,33	
	4 respostas ou mais com atraso	0	
2 – Atendimento dos critérios de sustentabilidade ambiental na execução do serviço	Sem ocorrências	13	33,33
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4,33	
	4 ou mais ocorrências	0	
3 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 33,33	33,33
PONTUAÇÃO TOTAL			100