

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul  
Campus Ibirubá

**ANEXO V**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

**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 XXX firmado a partir do Edital do Pregão Eletrônico nº 85/2018 e de seus demais anexos.

1.3 Na utilização do referido Instrumento de Medição serão observadas as cláusulas e disposições contidas no **Termo de Referência – Anexo I** deste Edital.

**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: tempo de resposta às solicitações da contratante e formulário de 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.

2.2.2 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.

2.2.3 Para ajuste de pagamento não será necessário a abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.

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

<b>INDICADOR 1 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta às solicitações da contratante.
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul  
Campus Ibirubá

Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
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: 30 pontos 1 resposta com atraso: 20 pontos 2 respostas com atraso: 15 pontos 3 respostas com atraso: 10 pontos 4 respostas com atraso: 5 pontos 5 ou mais com atraso: 0 pontos
Sanções	
Observações	

INDICADOR 2 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Garantir a excelência no serviço prestado.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico ou ferramenta similar.
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação com o público usuário.
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 70 pontos conforme resultados da pesquisa.
Sanções	
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo.

<i>PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</i>	
ÓRGÃO/UNIDADE:	
Nº CONTRATO:	
GESTOR / RESPONSÁVEL:	
CONTRATADA:	MÊS DE REFERÊNCIA:

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul  
Campus Ibirubá

LEGENDA DO GRAU DE SATISFAÇÃO:					
O = OTIMO B = BOM R = REGULAR I = INSATISFATÓRIO N = NÃO SE APLICA/NÃO SEI RESPONDER					
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de satisfação			
Rotina Geral	Cortesia, educação, prestatividade, proatividade e agilidade no atendimento ao público usuário.				
	Zelo pela higiene do alimento preparado, adoção de medidas de Boas Práticas na produção e distribuição dos itens da lanchonete e refeições.				
	Condições de higiene das áreas utilizadas pela Contratada, louças e talheres e demais utensílios utilizados.				
	Pontualidade na prestação do serviço, respeitando os horários estabelecidos, quantitativo necessário de lanches/refeições e organização dos alunos, quando necessário.				
	Cumprimento do cardápio previsto, qualidade e apresentação dos alimentos servidos.				
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 70. [(O+B)x70]					

### 3FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul  
*Campus Ibirubá*

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 do serviço =	Pontos “Indicador 1” + 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:

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 + 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 poderá ensejar a rescisão do contrato.

#### 4 CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	30	30
	1 resposta com atraso	20	
	2 respostas com atraso	15	
	3 respostas com atraso	10	
	4 respostas com atraso	5	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0-70	70
<b>Pontuação Total do Serviço</b>			<b>100</b>