

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 IV 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 08/2019 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.

INDICADOR 1 – TEMPO DE ATENDIMENTO DO SUPORTE PELA CONTRATADA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta às solicitações de suporte da contratante.
Meta a cumprir	Até 24 (vinte e quatro) horas após a 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: 50 pontos 1 ou mais retornos com atraso: 0 pontos
Sanções	
Observações	

INDICADOR 2 – TEMPO DE LINK ONLINE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a permanência do link online pela contratada.
Meta a cumprir	Não haver ocorrência de link off-line.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas de link off-line no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 50 pontos 1 ocorrência de link off-line: 40 pontos 2 ocorrências de link off-line: 20 pontos 3 ocorrências de link off-line: 5 pontos 4 ou mais ocorrências de link off-line: 0 pontos
Sanções	
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo.

### 3FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

3.1.1A 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”.
------------------------------	--

3.2Os 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	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de
------------------------	------------------	-----------------------------

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

qualidade da ordem de serviço		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.

#### 4CHECK 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	50	50
	1 ou mais retornos com atraso	0	
2 – Qualidade dos serviços prestados	Sem ocorrências	50	50
	1 ocorrência de link off-line	40	
	2 ocorrências de link off-line	20	
	3 ocorrências de link off-line	5	
	4 ou mais ocorrências de link off-line	0	
Pontuação Total do Serviço			100