

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS - IMR

A Contratante utilizará formulário próprio (**ANEXO II**) como meio de análise, conforme Instrumento de medição de resultado (IMR), em consonância com as diretrizes da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 26 DE MAIO DE 2017 DA SECRETARIA DE GESTÃO do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, para definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Contratada.

O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR ser interpretadas como penalidades ou multas.

O procedimento de avaliação dos serviços será realizado periodicamente pelos fiscais do contrato, com base em pontuações atribuídas a cada item conforme especificações constantes no Anexo II, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados.

A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de avaliação da qualidade dos serviços, dos conceitos de “bom”, “regular” e “péssimo”, equivalente aos valores 3 (três), 2 (dois) e 1 (um) e para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

Serão quatro módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no computo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

MÓDULOS (Itens no módulo)	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
A(1)	1,0	3,0
B(1)	2,0	6,0
C(1)	3,0	9,0
D(1)	2,0	6,0
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		24,0

As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de pontuação obtida	Percentual de desconto
22 a 24	0%
19 a 21	2%
16 a 18	5%
12 a 15	10%

A pontuação máxima será de 24 (vinte e quatro) pontos.

Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 12 (doze) pontos.

O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

A critério da Contratante, a Contratada poderá ser penalizada com a rescisão contratual em caso de reincidência de falhas penalizadas com o desconto de 10% (dez por cento) por mais de 3 (três) vezes durante a vigência deste contrato.

ANEXO II - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

CONCEITO DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS			
MÓDULOS	ITENS		PESO
A	Comunicação A1	Eficiência na Comunicação	1
B	Capacitação B1	Treinamento	2
C	Serviço C1	Qualidade do Serviço Executado	3
D	Relatório D1	Relatórios	2

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS A SEREM AVALIADOS	
MÓDULO A – Comunicação	
A1 – Eficiência na Comunicação	
Respondeu a todas as comunicações realizadas rapidamente.	3
Respondeu a todas as comunicações realizadas em tempo moderado.	2
Respondeu parcialmente as comunicações realizadas, todavia naquelas em que respondeu o fez rapidamente.	1
Não respondeu a todas as comunicações realizadas e naquelas em que respondeu apresentou demora.	0
MÓDULO B – Capacitação	
B1 – Treinamento	
Os serviços são executados por funcionários capacitados, em quantidades adequadas.	3
Os serviços são executados por funcionários capacitados, contudo em quantidades inadequadas à prestação do serviço.	2
Os serviços são executados por funcionários com capacitação precária, em quantidades adequadas.	1
Os serviços são executados por funcionários incapacitados, em quantidades inadequadas.	0
MÓDULO C – Serviço	
C1 – Qualidade do Serviço Executado	

Prestou os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos no Termo de Referência e instruções normativas.	3
Prestou os serviços quase que totalmente dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas no Termo de Referência e instruções normativas.	2
Prestou os serviços parcialmente dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas no Termo de Referência e instruções normativas.	1
Não prestou os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas no Termo de Referência e instruções normativas.	0
MODULO D – Relatório	
D1 – Relatórios	
Apresentou os relatórios com todos os itens solicitados e no prazo estipulado.	3
Apresentou os relatórios com todos os itens solicitados, contudo, fora do prazo.	2
Apresentou os relatórios incompletos, contudo, dentro do prazo.	1
Apresentou relatório incompleto e fora do prazo.	0

Obs: Consideram-se, neste IMR, atividades críticas o item C1 (Qualidade do Serviço Executado) – Peso 3 e atividades secundárias os itens A1 (Eficiência na Comunicação) – Peso 1, B1 (Treinamento) e D1 (Relatórios). – Peso 2.



Emitido em 30/03/2022

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR Nº Instrumento de Medição de Resultado/2022 -
DGCT (10.55.01.01)
(Nº do Documento: 1)**

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 30/03/2022 12:07)

ADENISE CLERICI
COORDENADOR GERAL - TITULAR
ADM - CL (10.38.05)
Matrícula: 2181976

(Assinado digitalmente em 30/03/2022 10:46)

ALEXANDRE MARIANOFF
TECNICO EM EDIFICACOES
ASSINFR-CL (10.38.05.05)
Matrícula: 2911246

(Assinado digitalmente em 30/03/2022 15:36)

DANIEL ESPIG
ENGENHEIRO-AREA
DPCE (10.55.03)
Matrícula: 1940221

(Assinado digitalmente em 30/03/2022 10:58)

FABIO CORREA GASPARETTO
SECRETARIO - TITULAR
SEO (10.55)
Matrícula: 2015260

(Assinado digitalmente em 30/03/2022 13:33)

FERNANDA MARA PERETTI
CHEFE - TITULAR
DGCT (10.55.01.01)
Matrícula: 1795529

(Assinado digitalmente em 30/03/2022 11:16)

MATHEUS TODESCATT
ENGENHEIRO-AREA
DMFO (10.55.02)
Matrícula: 1911027

(Assinado digitalmente em 01/04/2022 14:51)

RAFAEL GRIEBELER
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
DGCT (10.55.01.01)
Matrícula: 1771943

(Assinado digitalmente em 30/03/2022 13:13)

SANDRA SALETE VILBERT
CHEFE - TITULAR
DAADM (10.55.01)
Matrícula: 1767634

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.uffs.edu.br/documentos/> informando seu número: 1, ano: 2022, tipo: INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR, data de emissão: 30/03/2022 e o código de verificação: ec2d93dc03