Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha
Campus Santa Rosa
Av. Cel Bráulio De Oliveira, 1400 – Bairro Central – 98.787-740 - Santa Rosa – RS
Fone (55) 2013-0200 ramal 222 E-mail: licitacao.sr@iffarroupilha.edu.br

Processo 23242.000181/2018-64

ANEXO I - PROJETO BÁSICO

TOMADA DE PREÇOS Nº 01/2018

1. OBJETO

1.1. O objeto desta licitação é a concessão/permissão de uso, a título oneroso, de uma área, medindo 33,93 m2 (trinta e três, vírgula noventa e três metros quadrados), situada nas dependências do **Prédio Pedagógico 2** do Instituto Federal Farroupilha - *Campus* Santa Rosa, imóvel de propriedade da União, localizado na Rua Uruguai, 1.675, Bairro Central, em Santa Rosa - RS.

1.2. A indicada concessão / permissão é destinada à instalação e ao funcionamento de **serviços de reprografia e comércio de materiais escolares**, incluindo a disponibilização de equipamentos e mão-de-obra para operá-los, e o fornecimento de todos os insumos (papel, toner, revelador, cilindro, grampos, entre outros), em conformidade com este Projeto Básico.

2. JUSTIFICATIVA

É recorrente a busca dos discentes quanto a necessidade de fazerem a cópia / impressão / digitalização de documentos, textos, artigos ou trabalhos escolares / acadêmicos na Instituição, bem como da encadernação dos mesmos, quando for o caso.

Considerando que o *Campus* Santa Rosa está localizado a cerca de 4km do centro da cidade onde se concentram a grande maioria das empresas que prestam tal serviço e, até onde é sabido não há nenhuma destas próximo à instituição, a comunidade acadêmica sente-se em desvantagem quando precisa de serviços prestados por empresas deste ramo.

Como alternativa para suprir esta carência no local em que o *Campus* Santa Rosa está instalado, a Concessão de Uso de Espaço para exploração de Serviço de Reprografia emerge como uma alternativa. Ademais, esta prática já vem sendo usada na instituição desde 2013, facilitando a vida dos discentes, melhorando o trabalho docente em decorrência do aluno ter a sua disposição recursos para melhor acompanhar as aulas bem como ter acesso a outros trabalhos em meio físico tendo em vista as diferentes formas de aprendizagem. Esta foi uma demanda trazida pelos alunos naquela época e atualmente continua sendo um serviço constantemente buscado por eles.

Neste viés, entende a Administração ser de fundamental importância ter o serviço ao dispor dos alunos, com acesso rápido e fácil aos materiais didáticos, motivando-os a estudar e se manter na instituição, uma vez que antes da disponibilização deste serviço neste educandário eram recorrentes as reclamações destes quanto ao acesso para impressões e cópias de documentos bem como de encadernações.

3. DA LOCAÇÃO, VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO CONTRATUAL

3.1. DO VALOR DA LOCAÇÃO

O valor mensal devido (valor do contrato) será decorrente da licitação;

Será contratada a empresa que apresentar proposta mais vantajosa para a administração, ou seja, melhor oferta;

O valor mínimo para apresentação de oferta será de R$ 516,97 (quinhentos e dezesseis reais e noventa e sete centavos) mensais, cujo valor foi obtido com base em pesquisa de mercado junto a imobiliárias locais.

Nos meses de férias e/ou recesso escolar, o valor da Concessão de Uso do Espaço será aplicado com o uso da seguinte metodologia:

Tabela 1 – Tabela de referência para cobrança de aluguel: Reprografia.

Mês de Referência	Valor cobrado sobre a oferta
Janeiro	10%
Fevereiro	20%
Março a Junho	100%
Julho	50%
Agosto a Novembro	100%
Dezembro	50%

Fonte: Elaborado pelo IFFarroupilha – Santa Rosa com base no Calendário Acadêmico 2018.

3.2 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

A vigência do contrato a ser firmado entre as partes será de 20 (vinte) meses, podendo ser renovado no interesse de ambas as partes por até 60(sessenta) meses, já inclusas, neste período, o da primeira vigência.

3.3 DA PRORROGAÇÃO CONTRATUAL

O valor do contrato devido será reajustado anualmente, a partir do decurso dos primeiros 12 (doze) meses de sua vigência, de acordo com a variação apurada do IGP-M acumulado, conforme tabela da Fundação Getúlio Vargas – FGV, para o período considerado, e assim sucessivamente;

A prorrogação do contrato será feita nas seguintes condições:

a) A empresa cumprir satisfatoriamente o objeto deste contrato, tendo atingido no IMRG Resultado Satisfatório na última avaliação, conforme descrito no Apêndice I deste Projeto Básico, e estar em dia com os pagamentos referentes a concessão do uso do espaço. Nas situações em que se configurar a Situação *Nem Satisfeito / Nem Insatisfeito*, a gestão de contratos solicitará a anuência formal da Direção Geral do Campus em aceitar o IMRG em que se classifica a prestação do serviço para querer prorrogar o Contrato, mediante justificativa fundamentada.

b) Estar em dia com as obrigações fiscais;

c) Não possuir proibições para contratar com a Administração, em especial com a Administração Pública;

d) O contrato se mostrar vantajoso para a concedente, por meio de pesquisa de mercado que comprove sua vantajosidade.

4. DA ENERGIA ELÉTRICA

4.1 A empresa licitante deverá pagar mensalmente pelo consumo da energia elétrica;

4.2 Mensalmente, o fiscal do contrato fará a leitura da energia elétrica junto ao medidor instalado na REPROGRAFIA, fará os cálculos do valor devido à licitante e o repassará para a mesma na forma de GRU acrescido do valor do aluguel, à conta indicada pelo IFFarroupilha – *Campus* Santa Rosa, sendo que TODAS as medições deverão preferencialmente acontecer no último dia útil de cada mês durante a vigência do contrato, salvo no último, quando a data recai no dia do encerramento do contrato.

4.3 O custo da energia elétrica consumida mensalmente na reprografia e que será repassada a licitante corresponde ao preço pago pelo IFFarroupilha – *Campus* Santa Rosa à distribuidora local, mais os impostos.

4.4 Os valores referentes ao custo mensal da energia elétrica passam a contar da data de autorização do início das atividades, que ocorrerá por meio de Ordem de Serviço assinada pelo Ordenador de Despesas do IFFarroupilha – *Campus* Santa Rosa;

4.5 Para reajuste no valor do consumo de energia elétrica será usado o mesmo índice e periodicidade que a concessionária local, sempre que autorizado pela ANEEL.

4.6. O Anexo I a este Projeto Básico discrimina o Controle de Consumo de Energia Elétrica desde 2013.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. Ceder a mencionada área do imóvel à(o) **CONCESSIONÁRIA / PERMISSIONÁRIA(O)**, para a finalidade indicada no objeto desta licitação;

5.2. Permitir o acesso dos empregados da(o) **CONCESSIONÁRIA / PERMISSIONÁRIA(O)** às suas dependência, para o exercício de suas atividades laborais;

5.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da(o) **CONCESSIONÁRIA / PERMISSIONÁRIA(O)**, visando à boa execução dos serviços;

5.4. Fiscalizar a prestação dos serviços, podendo sustar ou recusar o serviço realizado em desacordo com as condições ajustadas;

5.5. Exigir pontualidade no cumprimento dos horários fixados no contrato.

5.6. Facilitar a atuação das autoridades fazendárias, sanitárias ou trabalhistas que venham a fiscalizar as obrigações legais da(o) **CONCESSIONÁRIA / PERMISSIONÁRIA(O);**

5.7 Dispor medidor de energia elétrica para fins de ressarcimento.

6 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA / PERMISSIONÁRIA

6.1. Utilizar a área cedida, exclusivamente, na finalidade definida no objeto do Contrato;

6.2. Pagar regulamente os valores mensais fixados a título de retribuição pela concessão/permissão de uso objeto do Contrato (Aluguel e Energia Elétrica);

6.2.1 A permissionária terá até o quinto dia útil de cada mês para fazer a quitação referente ao mês anterior do uso;

6.2.2 Todo atraso no pagamento incorrerá em multa diária, de acordo com o estabelecido no item 8.2.2 deste Projeto Básico;

6.2.3 No último mês de vigência do contrato a quitação se dará junto a data do encerramento do contrato;

6.2.4 Caso a quitação do subitem acima não seja cumprida no prazo estabelecido, está a

PERMISSIONÁRIA sujeita a sofrer as sanções previstas neste Projeto Básico.

6.3. Obter licenças, alvarás, autorizações etc, junto às autoridades competentes, necessárias ao funcionamento da atividade de apoio a que a concessão/permissão de uso se destina;

6.4. Disponibilizar os horários para atendimento dos usuários, devendo o espaço estar acessível ao menos 8h (oito horas) por dia, sugerindo-se os seguintes horários, 8h30min às 11h; 13h às 15h30min; 18h30min às 21h30min.

6.5. Cumprir as obrigações legais relativas a encargos fiscais, trabalhistas, sociais, previdenciários, civis e comerciais que onerem a atividade vinculada à mencionada concessão/permissão de uso, eximindo a CEDENTE de quaisquer dessas responsabilidades;

6.6. Não se utilizar de menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou de menor de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos (Lei nº 9.854/1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358/2002);

6.7 Manter pessoal em número suficiente e devidamente qualificado, treinado e habilitado para o atendimento ao público usuário dos serviços prestados;

6.8. Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para definição do seu nome como beneficiária da indicada concessão/permissão de uso de bem;

6.9. Cumprir as disposições dos regulamentos internos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha *Campus* Santa Rosa;

6.10. Não usar o nome do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha *Campus* Santa Rosa para aquisição de bens, assim como para contratar serviços;

6.11. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados, dolosa ou culposamente, à CEDENTE ou a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes;

6.12. Manter as instalações da área cedida em perfeito estado de conservação;

6.13. Permitir que a CEDENTE realize as ações de fiscalização da execução do Contrato e acolher as observações e exigências que por ela venham a ser feitas;

6.14. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas.

6.15. Disponibilizar serviços de reprografia, à comunidade interna e externa do IFFarroupilha

- *Campus* Santa Rosa, em diversos tamanhos de impressão;

6.16. Disponibilizar serviços de encadernação e plastificação de materiais gráficos;

6.17. Disponibilizar serviços de impressão, colorida e preta;

6.18. Disponibilizar o serviço de digitalização de documentos;

6.19. Manter o perfeito funcionamento dos equipamentos, a fim de garantir a prestação contínua e ininterrupta dos serviços oferecidos;

6.20. Manter limpas e higienizadas as áreas internas e externas do local explorado;

6.21. Dispor de recipientes adequados para o descarte dos resíduos sólidos, sendo de sua inteira responsabilidade efetuar, diariamente, a sua remoção ao ponto de coleta geral, determinado pela CEDENTE;

6.22. Atender, sob suas exclusivas expensas, a manutenção geral do espaço físico locado, como: trocas de lâmpadas internas e externas, vidros quebrados, fechaduras, reparos em geral dos bens móveis e imóveis da CEDENTE, colocados à sua disposição;

6.23. Havendo programações específicas para os finais de semana e/ou feriados, a **CONCESSIONÁRIA / PERMISSIONÁRIA(O)** poderá manter suas atividades no local a seu critério ou por necessidade da instituição;

6.24. Casos omissos serão tratados entre a Cedente e a Cessionária.

7. DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida subcontratação do objeto licitatório.

8. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. A CESSIONÁRIA/PERMISSIONÁRIA cometerá infração administrativa se:

8.1.1. Inexecutar total ou parcialmente o presente Contrato;

8.1.2. Comportar-se de modo inidôneo;

8.1.3. Cometer fraude fiscal;

8.1.4. Descumprir qualquer dos seus deveres estabelecidos através deste Edital e a serem estipulados no Termo de Contrato.

90

8.2. A(O) **CONCESSIONÁRIA / PERMISSIONÁRIA(O),** se cometer qualquer das infrações acima indicadas e/ou referidas ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

8.2.1. Advertência;

8.2.2. Multa de 0,33% por dia de atraso, calculada sobre o valor total da contratação;

8.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

8.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a(o) penalizada(o) ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

8.3. Ficam sujeitas, também, às penalidades de suspensão de licitar e impedimento de contratar e de declaração de inidoneidade, os que, em razão do contrato decorrente desta licitação:

8.3.1. Tenham sofrido condenações definitivas por praticarem, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de tributos;

8.3.2. Hajam praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

8.3.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

8.4.. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis;

8.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo, que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

8.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

8.7 O recolhimento da multa deverá ocorrer no prazo máximo de **05 dias úteis** (cinco), a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8 As penalidades aplicadas serão obrigatoriamente registradas no Sistema Cadastramento Unificado de Fornecedores-SICAF.

9. DA ELABORAÇÃO DO PROJETO BÁSICO

9.1 Este Projeto Básico foi elaborado na Coordenação de Licitações e Contratos do IFFarroupilha - Campus Santa Rosa pela Equipe de Planejamento – Portaria 63, de 02 de abril de 2018;

9.2 As pesquisas de preços foram elaboradas e revisadas na Coordenação de Licitações e Contratos;

9.3 Este Projeto Básico integra o Apêndice I – IMR e o Apêndice II – Questionário.

Santa Rosa - RS, 10 de maio de 2018.

Raquel Fernanda Ghellar Canova
Siape – 1880452

Carlos Thomé
Siape: 1758020

Marcio Ezequiel Diel Turra
Siape: 1757346

10 DA APROVAÇÃO DO PROJETO BÁSICO

A Equipe de Planejamento instituída pela Portaria 63, de 02 de abril de 2018 submete este Projeto Básico à Diretora Geral para aprovação ou apresentação de alterações:

(X) Aprovo ( ) Não aprovo

Santa Rosa - RS, 10 de maio de 2018.

Renata Rotta
Diretora Geral
Ordenadora de Despesas
Instituto Federal Farroupilha Campus Santa Rosa

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha
Campus Santa Rosa
Rua Uruguai, 1675 – Bairro Central – 98.787-710 - Santa Rosa – RS
Fone (55) 2013-0200 ramal 222 E-mail: licitacao@sr.iffarroupilha.edu.br

Santa Rosa – RS, 10 de maio de 2018.

APÊNCIDE I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

IMR Nº 01 – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir o atendimento de qualidade dos serviços de reprografia prestados ao Instituto Federal Farroupilha - *Campus* Santa Rosa. Base Legal: Inciso V do Art. 40 da IN 05/2017 da SEGES/MPDG: V - Fiscalização pelo Público Usuário: é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela contratada, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto.
Meta a Cumprir	20 meses
Instrumento de Medição	Aplicação de questionários quantitativos com a utilização da Escala Likert de 1 a 5.
Forma de Acompanhamento	Relatório das pesquisas de satisfação sobre a prestação dos serviços.
Periodicidade	Avaliação Semestral
Mecanismo de Cálculo	Amostragem probabilística, com 10% de erro amostral e 90% de confiabilidade, com a coleta amostral de 61 alunos da população estudam na modalidade presencial no *Campus* Santa Rosa. Será realizado uma média aritmética simples dos indicadores para se obter uma nota global de satisfação do serviço prestado.
Indicadores	a. Identificação e uniformização dos funcionários; b. Urbanidade dos funcionários; c. Prontidão dos funcionários nas requisições de serviços; d. Desempenho dos funcionários; e. Tempo de espera para atendimento; f. Cumprimento dos horários de funcionamento; g. Qualidade das cópias e impressões; h. Qualidade das encadernações; i. Preços dos serviços ofertados;

	j. Limpeza e higienização da sala de reprografia; k. Layout da sala de reprografia.
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.
Forma de Recebimento	A **CONCESSIONÁRIA** irá pagar mensalmente pela concessão de uso do espaço concedido, acrescida com o valor da energia elétrica consumida, na forma de GRU, emitida pelo IFFarroupilha – *Campus* Santa Rosa.
Resultados das Avaliações	**5 – Muito Satisfeito:** Há uma excelente prestação dos serviços nos aspectos de atendimento analisados, cumprindo-se integralmente o contrato. **4 – Satisfeito:** Há uma boa prestação dos serviços nos aspectos de atendimento analisados, cumprindo-se satisfatoriamente o contrato. **3 – Nem Satisfeito/Nem Insatisfeito:** Há uma satisfação regular na prestação dos serviços nos aspectos de atendimento analisados, cumprindo-se parcialmente o contrato. **2 – Insatisfeito:** Há uma insatisfação na prestação dos serviços nos aspectos de atendimento analisados, cumprindo-se deficitariamente o contrato. **1 – Muito Insatisfeito:** Há uma péssima prestação dos serviços nos aspectos de atendimento analisados, descumprindo-se integralmente o contrato.

Metodologia da Aplicação do IMR1

1. **Instrumento de Medição**

O Instrumento de Medição é o questionário a ser aplicado aos usuários do "xeróx". Considerando que na instituição há cerca de 500 alunos no sistema presencial, e utilizando técnicas estatísticas para estimarmos o número de entrevistados, considerando, para tal, uma margem de erro de 10% e confiabilidade de 90%, o tamanho estimado da amostra é de 61 usuários.

O questionário será estruturado com perguntas de respostas fechadas que medirão a satisfação dos usuários quanto aos indicadores propostos no IMR1. Para tanto, utilizar-se-á uma escala de 1 (um) a 5 (cinco) para auferir a opinião dos participantes que, aleatoriamente, serão entrevistados.

A periodicidade da aplicação do questionário é a indicada no **Cronograma de Aplicação do IMR.**

2. **Indicadores**

Serão utilizados os seguintes indicadores para avaliar a satisfação do usuário quanto aos serviços de reprografia:

a. Identificação e uniformização dos funcionários;
b. Urbanidade dos funcionários;

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha
Campus Santa Rosa
Rua Uruguai, 1675 – Bairro Central – 98.787-710 - Santa Rosa – RS
Fone (55) 2013-0200 ramal 222 E-mail: licitacao@sr.iffarroupilha.edu.br

c. Prontidão dos funcionários nas requisições de serviços;
d. Desempenho dos funcionários;
e. Tempo de espera para atendimento;
f. Cumprimento dos horários de funcionamento;
g. Qualidade das cópias e impressões;
h. Qualidade das encadernações;
i. Preços dos serviços ofertados;
j. Limpeza e higienização da sala de reprografia;
k. Layout da sala de reprografia.

A utilização do IMR1 pela Aplicação de Questionário, nova(s) pesquisa(s) poderá(ão) ser realizada(s), de acordo com o interesse da Administração e pela necessidade de perfilar algum dos indicadores acima, ou novo, se for o caso.

3. Resultados das Avaliações

A manipulação dos dados resultantes da aplicação do questionário estruturado aos usuários do serviço de reprografia do IFFarroupilha – *Campus* Santa Rosa, serão classificados após o tratamento recebido pela Equipe de Planejamento do objeto, Gestor e Fiscais do Contrato, em:

5 – Muito Satisfeito: Quando a situação de adimplente/inadimplente do Locatário somada a nota obtida no tratamento dos dados resultar, no arredondamento, em média mínima superior a 4,5 (quatro inteiros e cinco décimos);

4 – Satisfeito: Quando a situação de adimplente/inadimplente do Locatário somada a nota obtida no tratamento dos dados resultar, no arredondamento, em média mínima superior a 4 (quatro);

3 – Nem Satisfeito / Nem Insatisfeito: Quando a situação de adimplente/inadimplente do Locatário somada a nota obtida no tratamento dos dados resultar, no arredondamento, em média mínima superior a 3 (três);

2 – Insatisfeito: Quando a situação de adimplente/inadimplente do Locatário somada a nota obtida no tratamento dos dados resultar, no arredondamento, em média mínima superior a 2 (dois);

1 – Muito Insatisfeito: Quando a situação de adimplente/inadimplente do Locatário somada a nota obtida no tratamento dos dados resultar, no arredondamento, em média mínima superior a 1 (um).

Do resultado do IMR1 será dado vistas à **CONCESSIONÁRIA**, podendo esta acordar ou fazer ajustes para a melhoria do serviço prestado.

3.1 DA REAVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

Os indicadores previstos no IMR1 e que tiverem resultado individual inferior a 4 poderão ser reavaliados por meio de aplicação de nova pesquisa com os usuários do serviço após notificação por escrito à **CONCESSIONÁRIA** do resultado da pesquisa.

No caso de avaliação de indicador específico, a administração elaborará um questionário para apurar a causa da insatisfação.

Na reavaliação de indicador, serão observados os mesmos parâmetros iniciais da pesquisa.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o cumprimento das cláusulas contratuais da **CONCESSIONÁRIA** na exploração serviços de reprografia prestados ao Instituto Federal Farroupilha *Campus* Santa Rosa.
Meta a Cumprir	20 meses
Instrumen-to de Medição	Contrato decorrente da Contratação – Cláusulas de Sanção.
Forma de Acompa-nhamento	Verificação da aplicação de sanções à **CONCESSIONÁRIA**.
Periodici-dade	Avaliação Semestral ou sempre que necessário.
Mecanis-mo de Cálculo	Número de Sanções de: a. Advertência; b. Multa; c. Suspensão de Participação em licitação com a Administração; d. Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.
Indicadores	a. Advertência; b. Multa; c. Suspensão; d. Inidoneidade.
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.
Forma de Recebimento	A **CONCESSIONÁRIA** irá pagar mensalmente pela concessão de uso do imóvel concedido, acrescida com o valor da energia elétrica consumida, na forma de GRU, emitida pelo IFFarroupilha – *Campus* Santa Rosa.
Resulta-dos das Avaliações	**5 – Muito Satisfeito:** Não há registro de multa ou advertência à empresa nos últimos 16 meses de vigência do Contrato; **4 – Satisfeito:** Há, no máximo, registro de advertência (desde que não reincidente sobre o mesmo motivo) ou até uma multa contra a **CONCESSIONÁRIA** durante os 16 meses iniciais da vigência do contrato.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha
Campus Santa Rosa
Rua Uruguai, 1675 – Bairro Central – 98.787-710 - Santa Rosa – RS
Fone (55) 2013-0200 ramal 222 E-mail: licitacao@sr.iffarroupilha.edu.br

	3 – Nem Satisfeito/Nem Insatisfeito: Há ou duas aplicações de multa ou dois registros de advertência sobre o mesmo motivo (reincidência) durante os 16 meses iniciais da vigência do Contrato. **2 – Insatisfeito:** Há mais de duas aplicações de multa ou mais de dois registros de reincidência de advertência sobre o mesmo motivo durante os 16 meses iniciais da vigência do Contrato. **1 – Muito Insatisfeito:** Situação de suspensão de contratar com a Administração ou inidoneidade de licitar ou contratar com a Administração Pública. OBS.: Situações não previstas serão discutidas e analisadas entre Gestor / Fiscal de Contrato e CPL e decididas pela Diretoria de Administração e Direção Geral.

Metodologia da Aplicação do IMR Nº 2

4. Instrumento de Medição

O Instrumento de Medição 2 será a ferramenta utilizada para aferir mensalmente a execução do serviço prestado pela **CONCESSIONÁRIA**. A medição dar-se-á pelo acompanhamento pelo gestor e/ou fiscal de contrato durante a vigência da contratação.

5. Indicadores

Os indicadores utilizados na Aplicação do IMR2 serão os decorrentes da execução contratual, a saber:

a) Advertência;

b) Multa;

c) Suspensão;

d) Inidoneidade.

A Aplicação do IMR2, será mensal para fins de acompanhar a evolução do serviço prestado pela **CONCESSIONÁRIA**, sendo utilizado o do último mês anterior ao da aplicação do IMRG.

6. Resultados das Avaliações

O acompanhamento da execução contratual obedecerá os seguintes indicadores, classificados após o tratamento recebido pelo Gestor e Fiscais do Contrato, em:

5 – Muito Satisfeito: Quando durante a verificação da execução contratual a **CONCESSIONÁRIA** teve, no máximo, aplicação de sanção de advertência sem ser reincidente.

4 – Satisfeito: Quando durante a verificação da execução contratual a **CONCESSIONÁRIA** teve aplicação de sanção de advertência e, no máximo, aplicação de sanção de uma multa;

3 – Nem Satisfeito / Nem Insatisfeito: Quando a situação de adimplente/inadimplente do Locatário somada a nota obtida no tratamento dos dados resultar, no arredondamento, em média mínima superior a 3 (três);

2 – Insatisfeito: Quando a situação de adimplente/inadimplente do Locatário somada a nota obtida no tratamento dos dados resultar, no arredondamento, em média mínima superior a 2 (dois);

1 – Muito Insatisfeito: Quando a situação de adimplente/inadimplente do Locatário somada a nota obtida no tratamento dos dados resultar, no arredondamento, em média mínima superior a 1 (um).

ÍNDICE DE MENSURAÇÃO DO RESULTADO GERAL – IMRG

A mensuração do resultado geral do serviço prestado será medido a partir do cruzamento dos dois índices, a saber, IMR1 – Avaliação da Satisfação do Usuário, e IMR2 – Avaliação da Execução Contratual.

Do cruzamento destes dois níveis, poderão resultar os seguintes resultados, conforme Tabela 1.

TABELA 1 – Possibilidade de Situações no IMRG.

IMR 2	**5**	IN	IN	NS/NI	S	S
	4	IN	IN	NS/NI	S	S
	3	IN	IN	NS/NI	NS/NI	NS/NI
	2	IN	IN	IN	IN	IN
	1	IN	IN	IN	IN	IN
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
	IMR 1					

IN – Insatisfeito; NS/NI – Nem Satisfeito / Nem Insatisfeito; S – Satisfeito.

A partir destes resultados, a Administração passará a avaliar a possibilidade da prorrogação contratual sob a ótica da satisfação do serviço prestado avaliado pelos usuários e pela execução contratual. Outras condições em lei serão consideradas. O Quadro 1 simplifica a Tabela 1 e traduz a avaliação do Índice de Medição de Resultado Geral.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha
Campus Santa Rosa
Rua Uruguai, 1675 – Bairro Central – 98.787-710 - Santa Rosa – RS
Fone (55) 2013-0200 ramal 222 E-mail: licitacao@sr.iffarroupilha.edu.br

Quadro 1 - Índice de Medição de Resultado Geral

IMRG Nem Satisfeito Nem Insatisfeito IMR1 ou IMR2 – Resultado 3	IMRG Satisfeito IMR1 e IMR2 – Resultado 4 ou 5
IMRG Insatisfeito IMR1 ou IMR2 – Resultado 2 ou 1	IMRG Nem Satisfeito Nem Insatisfeito IMR1 ou IMR2 – Resultado 3

Como condição para prorrogação contratual – execução contratual, além de outras estabelecidas em contrato, será considerado o Quadro 1, situação em que haverá posicionamento favorável à prorrogação a Situação IMRG Satisfeito.

Nas situações em que se configurar a Situação *Nem Satisfeito / Nem Insatisfeito,* a gestão de contratos solicitará a anuência formal da Direção Geral do *Campus* em aceitar o IMRG em que se classifica a prestação do serviço (Quadro 1) para querer prorrogar o Contrato, mediante justificativa fundamentada.

Nas situações em que se configurar a Situação Insatisfeito, o contrato será, sob hipótese alguma, prorrogado.

O IMRG será medido junto com o IMR1, e considerará o IMR2 do mês imediatamente anterior à medição do Indicador Geral.

Para fins de prorrogação contratual, também se observação as demais normas previstas em legislação.

CRONOGRAMA DE APLICAÇÃO DO IMR

IMR1	• 1ª avaliação - 4 meses após a assinatura do contrato; • 2º avaliação – 15º mês da assinatura do contrato.
IMR2	• Mensal.
IMRG	• No 16º mês da assinatura do contrato.

Raquel Fernanda Ghellar Canova
Siape: 1880452

Carlos Thomé
Siape: 1758020

Marcio Ezequiel Diel Turra
Siape: 1757346

EM BRANCO

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
CAMPUS SANTA ROSA

APÊNDICE II

QUESTIONÁRIO - SERVIÇOS DE REPROGRAFIA

Esta pesquisa institucional tem a finalidade de analisar a qualidade na prestação dos serviços de reprografia (xérox) da **CONCESSIONÁRIA** no Instituto Federal Farroupilha - *Campus* Santa Rosa.

Assinale com um X o seu grau de satisfação em relação aos fatores listados na tabela abaixo, levando-se em consideração que:

1= Muito Insatisfeito
2= Insatisfeito
3= Nem Insatisfeito/Nem Satisfeito
4= Satisfeito
5= Muito Satisfeito

Item	Questão	☹	☹	😐	☺	☺
		1	2	3	4	5
a)	Identificação e uniformização dos funcionários	☐	☐	☐	☐	☐
b)	Urbanidade dos funcionários	☐	☐	☐	☐	☐
c)	Prontidão dos funcionários nas requisições de serviços	☐	☐	☐	☐	☐
d)	Desempenho dos funcionários	☐	☐	☐	☐	☐
e)	Tempo de espera para atendimento	☐	☐	☐	☐	☐
f)	Cumprimento dos horários de funcionamento	☐	☐	☐	☐	☐
g)	Qualidade das cópias e impressões	☐	☐	☐	☐	☐
h)	Qualidade das encadernações	☐	☐	☐	☐	☐
i)	Preços dos serviços ofertados	☐	☐	☐	☐	☐
j)	Limpeza e higienização da sala de reprografia	☐	☐	☐	☐	☐
k)	Layout da sala de reprografia	☐	☐	☐	☐	☐

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
CAMPUS SANTA ROSA

Preencha o campo abaixo caso deseje fazer eventuais comentários sobre os serviços de reprografia prestados na instituição:

_____