



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 - <i>Campus</i> 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 <i>Campus</i> Santa Rosa. Será realizado uma média aritmética simples dos indicadores para se obter uma nota global de satisfação do serviço prestado.
Indicadores	<ol style="list-style-type: none">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 – <i>Campus Santa Rosa</i> .
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;



- 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 <i>Campus</i> Santa Rosa.
Meta Cumprir a	20 meses
Instrumen-to de Medição	Contrato decorrente da Contratação – Cláusulas de Sanção.
Forma de Acompanhamento	Verificação da aplicação de sanções à CONCESSIONÁRIA .
Periodicidade	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 – <i>Campus</i> 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.



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.



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	<ul style="list-style-type: none">• 1ª avaliação - 4 meses após a assinatura do contrato;• 2ª avaliação – 15º mês da assinatura do contrato.
IMR2	<ul style="list-style-type: none">• Mensal.
IMRG	<ul style="list-style-type: none">• No 16º mês da assinatura do contrato.

Raquel Fernanda Ghellar Canova
Siape: 1880452

Carlos Thomé
Siape: 1758020

Marcio Ezequiel Diel Turra
Siape: 1757346