

ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

VERIFICAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES DE MÃO DE OBRA DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DE DESIGNER GRÁFICO, BEM COMO DA QUALIDADE EXIGIDA E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

1. INTRODUÇÃO

O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de prestação de **SERVIÇOS DE DESIGNER GRÁFICO**, encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, sendo estes encaminhados ao gestor do Contrato.

2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviços.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços e cumprimento de suas obrigações serão realizadas por meio da análise do Indicador de Qualidade (IQ).

4. CRITÉRIOS

Nos “**Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços**” (Anexo I-B) devem ser atribuídos os valores **3 (três)**, **1 (um)** e **0 (zero)** para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “**Realizado**”, “**Parcialmente Realizado**” e “**Não Realizado**”, respectivamente.

4.1 CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS AVALIADOS:

Realizado	Parcialmente Realizado	Não Realizado
03 (três) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

4.2 CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

a) Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), o gestor do Contrato deverá realizar reunião com a CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

b) Havendo reincidência por 03 (três) vezes consecutivas ou intermitentes, no período de 01 (um) ano, será realizada abertura de processo administrativa, visando aplicação de sanções previstas em contrato, independente se a soma da pontuação for maior ou igual ao percentual de 80% (oitenta por cento) obtido no Indicador de Qualidade.

c) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação máxima.

d) Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5. COMPOSIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE

Será formado baseado no percentual obtido no de Avaliação de Qualidade do Serviço (Anexo I-A).

a) **Cálculo do Indicador de qualidade (IQ):** corresponde a pontuação obtida através da avaliação mensal dos serviços prestados, conforme os critérios constantes no Formulário de avaliação do Indicador de Qualidade. Será mensurado através do seguinte cálculo:

$$IQ = \frac{(I1+I2+I3+I4+ \dots In)}{n} \times 100$$

Onde:

IQ= Indicador de qualidade

I1= Pontuação do Item 1

I2= Pontuação do Item 2

I3= Pontuação do Item 3

I4= Pontuação do Item 4

n= Número de itens

6. DESCONTOS REALIZADOS PELO DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES DO IMR

6.1. Descumpridas as condições especificadas, serão aplicados descontos das respectivas faturas mensais, baseadas na pontuação obtida no Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço no (Anexo II-A), conforme com o seguinte quadro:

% obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade	Parâmetro para emissão do valor da Nota Fiscal	DESCONTOS APLICADOS
$\geq 80 \%$	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade com geração de atestado de capacidade técnica	SEM DESCONTO
$60\% \leq IQ \leq 80\%$	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	5% de desconto do valor da Nota fiscal
$60\% \leq IQ \leq 80\%$ e		

Reincidência ou Reincidência pontuação zero nos itens (Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços)	Pagamento de 90% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	10% de desconto do valor da Nota Fiscal
IQ<60%	Pagamento de 85% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	15% de desconto do valor da Nota Fiscal

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Fiscal:

7.1.1 - Responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o **Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo I-A)** e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

7.2. Gestor do Contrato:

7.2.1 - Responsável pela consolidação das avaliações recebidas, preenchimento do **Formulário de Avaliação da Contratada** e, pelo encaminhamento das consolidações e do relatório para pagamento da CONTRATADA;

7.2.2 - Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor - Parcial ou Final.

8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

8.1. Caberá ao fiscal do contrato com base no **Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo I-A)**, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.

8.2. No final de cada mês de apuração, o fiscal do contrato, relativamente ao respectivo posto de trabalho, deve encaminhar, **em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços (Anexo I-A)** gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam **notas 0 (zero) ou 1 (um)** para o Gestor do Contrato.

8.3. Cabe ao Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar uma via para a CONTRATADA.

8.4. De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte os descontos pertinentes previstas neste procedimento, garantindo prazo para contestação por parte da CONTRATADA.

8.5. A Contratada deverá se manifestar quanto aos respectivos descontos no prazo de 5 dias, sendo avaliadas as considerações pelo gestor da contratação (Seção de Administração Predial) em até 02 dias.

8.6. Caso o gestor entenda que cabe razão à Contratada, informará à mesma para que emita a nota fiscal no valor integral, sem o desconto sugerido.

8.7. Caso o gestor entenda por manter o desconto relativo ao não cumprimento das condições especificadas no Instrumento de Medição de Resultados, caberá à Contratada emitir a nota fiscal com o valor que lhe for informado, com a respectiva dedução.

8.8. Caberá ao Gestor do Contrato encaminhar mensalmente à CONTRATADA, no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

