

ANEXO X

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

ANEXO X.1 - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

INDICADOR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Nº 01 – Qualidade e Eficiência dos Serviços de Apoio Técnico-Administrativo	Atendimento às demandas administrativas das áreas corporativas da ARTESP. Avaliação da execução dos serviços de apoio técnico e administrativo prestados pela contratada, com base em critérios de pontualidade, conformidade, assiduidade e satisfação do cliente interno.
Finalidade	Garantir a prestação contínua, eficiente e de qualidade dos serviços de apoio administrativo, permitindo que os empregados públicos da ARTESP se concentrem especialmente nas atividades-fim da Agência.
Metas a cumprir	Atendimento de, no mínimo, 95% das demandas administrativas no prazo estabelecido; Frequência mínima de 98% da equipe efetivamente alocada, considerando ser contratação sob demanda; Índice de satisfação do cliente interno igual ou superior a 8,0 (em escala de 0 a 10); Ausência de falhas graves ou reincidentes em mais de 2 ciclos mensais consecutivos.
Instrumento de medição	Relatórios mensais de fiscalização da ARTESP, contendo os registros de ocorrências, pesquisas de satisfação e controle de frequência. A pesquisa de satisfação será aplicada mensalmente, com amostragem mínima de 30% dos usuários das áreas atendidas do cliente interno. A escala de avaliação será de 0 a 10, sendo considerados satisfatórios os resultados com média igual ou superior a 8,0. Os resultados serão consolidados em relatório próprio e utilizados como insumo para o cálculo da pontuação mensal.
Forma de acompanhamento	Avaliação mensal realizada pelo Fiscal Técnico do Contrato, com base em evidências documentadas e registros operacionais.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$\text{Pontuação mensal} = 350 - (\text{nº de ocorrências do Módulo 1} \times 10) - (\text{nº de ocorrências do Módulo 2} \times 20)$
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato

Faixas de ajuste no pagamento	- 350 a 310 pontos: 0% de desconto - 309 a 290 pontos: 5% de desconto - Abaixo de 290 pontos: 10% de desconto
Sanções	- Três ocorrências de desconto de 10%: possibilidade de rescisão contratual - Pontuação inferior a 250 pontos: rescisão contratual imediata
Observações	O primeiro mês será considerado período de adaptação, com aplicação apenas de notificações. Justificativas poderão ser aceitas em casos excepcionais, devidamente comprovados.

São Paulo, de de 2025.

CONTRATANTE

CONTRATADA

Este IMR foi elaborado conforme a Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5/2017, Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022, Acórdão TCU nº 1.215/2009 – Plenário, e artigo 1º, VII, do Decreto Estadual nº 67.608/2023.

ANEXO X.2 - RELATÓRIO MENSAL DE FISCALIZAÇÃO – ARTESP

Mês de Referência: Mês/202__

Fiscal Técnico Responsável: _____

Contrato nº: _____

AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO CONTRATADOS.**1. CONTROLE DE FREQUÊNCIA**

Análise da assiduidade geral da equipe alocada para execução dos serviços. Anexar relatório consolidado de frequência mensal fornecido pela contratada.

Observações:

_____**2. REGISTROS DE OCORRÊNCIAS****2.1. OCORRÊNCIAS – MÓDULO 1 (GRAVIDADE LEVE OU MÉDIA)**

Quantidade de Ocorrências: _____

Descrição das Ocorrências:

- _____
- _____**2.2. OCORRÊNCIAS – MÓDULO 2 (GRAVIDADE ALTA OU REINCIDÊNCIA)**

Quantidade de Ocorrências: _____

Descrição das Ocorrências:

- _____
- _____**3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Resumo dos resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos usuários dos serviços executados de forma coletiva. A pesquisa de satisfação foi aplicada conforme metodologia definida no IMR: amostragem mínima de 30% dos usuários, escala de 0 a 10, com meta de média igual ou superior a 8,0. Resultados consolidados em relatório anexo.

- Amostragem mínima de 30% dos usuários;
- Periodicidade trimestral;
- Escala de 0 a 10;
- Meta de média $\geq 8,0$.

Pontuação média: _____ / 10

Comentários relevantes:

- _____
- _____

4. CÁLCULO DA PONTUAÇÃO MENSAL

Fórmula: Pontuação = $350 - (\text{Ocorrências Módulo 1} \times 10) - (\text{Ocorrências Módulo 2} \times 20)$

Pontuação Final: _____ pontos

5. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

- 350 a 310 pontos: 0% de desconto
- 309 a 290 pontos: 5% de desconto
- Abaixo de 290 pontos: 10% de desconto

São Paulo, ____ de _____ de 2025.

Fiscal Técnico do Contrato

Representante da Contratada

ANEXO X.3 – MODELO DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS

Data da Ocorrência	Descrição da Ocorrência	Módulo	Impacto Observado	Indicador Impactado	Medidas Adotadas	Reincidência (Sim/Não)	Pontuação Deduzida	Mês
2025-01-10 00:00:00	Atraso na entrega de relatório	1	Atraso leve	Pontualidade	Alerta enviado	Não	10	2025-01
2025-01-15 00:00:00	Erro em documento	1	Documento incorreto	Conformidade	Correção solicitada	Não	10	2025-01
2025-02-05 00:00:00	Ausência de equipe	2	Serviço não realizado	Assiduidade e pontualidade	Advertência formal	Sim	20	2025-02
2025-02-20 00:00:00	Reincidência de falha	2	Repetição de erro	Conformidade e Satisfação do cliente interno	Notificação contratual	Sim	20	2025-02
2025-03-01 00:00:00	Desorganização de arquivos	1	Desorganização	Conformidade e Eficiência	Reorganização solicitada	Não	10	2025-03

(a tabela acima está preenchida para que sirva de exemplo)

Módulo 1 – Ocorrências de Gravidade Leve ou Média (10 pontos)

Ocorrências que impactam a qualidade do serviço, mas não comprometem sua continuidade imediata. Exemplos:

- Entregas administrativas com atraso leve (até 1 dia útil).
- Preenchimento incompleto ou incorreto de formulários/documentos.
- Falta de padronização na execução de tarefas rotineiras.
- Atendimento com linguagem inadequada, porém sem ofensa.
- Falhas pontuais na organização de arquivos ou controle de documentos.
- Ausência de resposta a e-mails ou solicitações internas dentro do prazo esperado.
- Pequenos desvios de conduta coletiva, como uso de celular de forma exacerbada em horário de expediente ou conversas paralelas excessivas.

Módulo 2 – Ocorrências de Gravidade Alta ou Reincidência (20 pontos)

Ocorrências que comprometem a continuidade, segurança ou confiabilidade do serviço. Exemplos:

- Ausência de equipe em horário de expediente sem justificativa ou cobertura.
- Reincidência de falhas já apontadas em relatórios anteriores.
- Perda ou extravio de documentos institucionais.
- Descumprimento de prazos críticos estabelecidos formalmente.
- Atendimento inadequado a servidores ou ao público externo.
- Falta de supervisão da equipe pela contratada.
- Execução de tarefas em desacordo com as instruções da ARTESP.

Dispositivo Geral de Avaliação Discricionária da Administração

Além das ocorrências exemplificadas nos módulos acima, a Administração poderá, com base em critérios de razoabilidade e proporcionalidade, **atribuir pontuação negativa a situações não previstas expressamente**, desde que devidamente justificadas em relatório técnico. Essas situações poderão incluir:

- Condutas ou falhas que, embora não reincidentes ou graves isoladamente, revelem padrão de desorganização, desatenção ou descomprometimento com a qualidade do serviço.
- Ocorrências que afetem negativamente a imagem institucional da ARTESP ou prejudiquem o atendimento ao público.

- Descumprimento de orientações operacionais ou administrativas emitidas formalmente pela fiscalização do contrato.

A pontuação atribuída nesses casos será definida conforme a gravidade e o impacto da ocorrência, podendo ser enquadrada nos parâmetros dos Módulos 1 ou 2, a critério da Administração.

ANEXO X.4 – MODELO DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS – PONTUAÇÃO MENSAL

Mês	Pontuação Deduzida	Pontuação Mensal	Meta de Frequência (≥98%)	Meta de Satisfação (≥8,0/10)	Meta de Atendimento (≥95%)	Situação Geral	Justificativa da pontuação
2025-01	20	330	99,2%	8,3	96%	Atendido	Todas as metas mensais foram cumpridas: frequência ≥ 98%, satisfação ≥ 8,0 e atendimento ≥ 95%.
2025-02	40	310	97,5%	7,9	94%	Parcialmente atendido	Meta de satisfação não atingida (7,9) e atendimento abaixo do esperado (94%), apesar da boa frequência.
2025-03	10	340	98,7%	8,5	97%	Atendido	Indicadores superaram os limites mínimos exigidos, com desempenho consistente em todos os critérios.
2025-04	50	300	96,0%	7,2	92%	Não atendido	Frequência abaixo do mínimo exigido, baixa satisfação dos usuários internos e falhas recorrentes no atendimento.

(a tabela acima está preenchida para que sirva de exemplo)

Nota metodológica

A pontuação mensal deve ser interpretada à luz das metas específicas estabelecidas no IMR: frequência mínima de 98%, satisfação ≥ 8,0, e atendimento ≥ 95% das demandas no prazo.

A classificação da **Situação Geral** segue os seguintes critérios:

- **Atendido:** todas as metas específicas foram cumpridas, ou seja:
 - Frequência ≥ 98%;
 - Satisfação ≥ 8,0;
 - Atendimento ≥ 95%.
- **Parcialmente atendido:** uma ou duas metas foram **levemente descumpridas**, sem prejuízo relevante à continuidade ou à qualidade do serviço.
- **Não atendido:** duas ou mais metas foram **significativamente descumpridas**, ou houve **falhas graves/reincidentes** que comprometeram a execução contratual.

A Administração poderá aplicar o **princípio da razoabilidade** para classificar o desempenho com base no conjunto dos indicadores e nas justificativas apresentadas, considerando o impacto real sobre os resultados esperados.