



INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)	
MÊS DE REFERÊNCIA	
SERVIÇO	Apoio Operacional
VALOR DO CONTRATO (MENSAL)	
INDICADOR	PONTUAÇÃO OBTIDA
1	10
2	20
3	10
4	10
5	20
6	30
FAIXA DE PONTUAÇÃO	FATOR DE AJUSTE
$X \geq 90$ pontos	1,00
$80 \leq X < 90$ pontos	0,97
$70 \leq X < 80$ pontos	0,94
$60 \leq X < 70$ pontos	0,90
$50 \leq X < 60$ pontos	0,88
$30 \leq X < 50$ pontos	0,80
$X < 30$ pontos	0,50
PONTUAÇÃO	100
VALOR DEVIDO MENSAL(R\$)	0,00

INDICADOR 1 - Uso de uniformes	
FINALIDADE	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso dos uniformes
META A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal, pelo fiscal do contrato através de livro de registros
PERIODICIDADE	Diária, com aferição mensal do resultado.
MECANISMO DE CÁLCULO	O uso de uniformes e crachás será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem uniforme por
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos
	6 a 10 ocorrências = 8 Pontos
	11 a 15 ocorrências = 6 pontos
	16 a 20 ocorrências = 4 pontos
	21 ou mais ocorrências = 0 pontos
SANÇÕES	Conforme Termo de Referência

INDICADOR 2 - Pagamento de salários, auxílio-transporte e outros benefícios			
FINALIDADE	Evitar ocorrências de atrasos e de pagamentos fracionados de salários, auxílio transporte e outros benefícios, bem como recolhimento de FGTS e INSS.		
META A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no mês.		
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.		
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal, pelo fiscal do contrato.		
PERIODICIDADE	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.		
MECANISMO DE CÁLCULO	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso ou pagamento fracionado em salário ou outro benefício no mês de referência.		
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.		
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Sem ocorrências = 20 Pontos	Documento apresentado pela empresa está correto?	
	Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos		
Obrigações trabalhistas:	SALÁRIOS: Conforme verificado nos comprovantes de pagamento, a empresa depositou integralmente os salários, relativo ao mês anterior à prestação dos serviços, dentro do 5º dia útil do mês?	Sim	Não
	CONTRACHEQUES: Foi enviado pela empresa, relativo ao mês anterior a prestação dos serviços?		
	FOLHA DE PONTO: Foi enviado pela empresa, relativo ao mês anterior a prestação dos serviços?		
	AUXÍLIO-TRANSPORTE: Conforme verificado nos comprovantes de pagamento, a empresa depositou integralmente o auxílio- transporte, relativo ao mês anterior à prestação dos serviços, até o 5º dia útil do mês?		
	SEGURO: Seguro contra riscos de acidentes em trabalho, relativo ao mês anterior à prestação?		
	13º SALÁRIO – somente em NOVEMBRO: Foi enviado o comprovante de pagamento da 1ª parcela do 13º (pagamento até 30/11), relativo ao mês anterior à prestação?		

	13º SALÁRIO – somente em DEZEMBRO: Foi enviado o comprovante de pagamento da 2ª parcela do 13º (pagamento até 20/12), relativo ao mês anterior à prestação?	-	
Obrigações Previdenciárias e Fiscais:	FGTS: Foi efetuado o pagamento do FGTS, relativo ao mês anterior à prestação dos serviços, que pode ser verificado pela guia de FGTS e o respectivo comprovante de pagamento.		
	GPS/DARF: Foi efetuado o pagamento do GPS/DARF, relativo ao mês anterior à prestação dos serviços, que pode ser verificado pela guia de GPS/DARF e o respectivo comprovante de pagamento.		
	GFIP: Documentos integrantes do processo, relativos ao mês anterior a prestação dos serviços:		
	“Relatório Analítico da GRF” que demonstra a retenção do FGTS. Tal valor é coincidente com o valor da guia de FGTS?		
	TIPO 01: “RECIBO DE ENTREGA DE DECLARAÇÃO DE DÉBITOS E CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS FEDERAIS PREVIDENCIÁRIOS – DCTFWeb” que demonstra a retenção do DARF. Tal valor é coincidente com o valor da guia do DARF? Ou TIPO 02: “Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras entidades e Fundos por FPAS” que demonstra a retenção do GPS. Tal valor é coincidente com o valor da guia do GPS?		
Rescisões contratuais:	“Relação de Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP”, consta o nome de todos funcionários que prestaram os serviços?		
	“Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social”, comprovando o envio e armazenamento das informações pela CEF. O número NRA é o mesmo que está informado nos relatórios da GFIP?		
	Caso ocorra alguma rescisão de contrato de trabalho, os seguintes documentos devem constar no processo:		
	Termo de rescisão do contrato		
	Cópia da carteira de trabalho (com a rescisão anotada)		
	Cópia do Aviso Prévio Indenizado (ou) Trabalhado		
	Cópia do recolhimento da Multa do FGTS e contribuição social (GPS) sobre o Aviso Prévio Indenizado (ou) Trabalhado		
SANÇÕES	Saldo de salário, Férias vencidas, Férias proporcionais e 13º proporcional do ano da demissão		
	Exames demissionais		
Conforme Termo de Referência.			

INDICADOR 3 - Tempo de resposta às solicitações da contratante			
FINALIDADE	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas à entrega de documentos, quitação/regularização de verbas tr		
META A CUMPRIR	Ate dois dias úteis posteriores à solicitação		
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências		
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoa ou por comprovantes emitidos pelos órgãos competentes. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros		
PERIODICIDADE	Por evento/solicitação da contratante		
MECANISMO DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta		
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.		
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos		
	6 a 10 ocorrências = 8 Pontos		
	11 a 15 ocorrências = 6 Pontos		
	16 a 20 ocorrências = 4 Pontos		
	21 ou mais ocorrências = 0 Pontos		
SANÇÕES	Conforme Termo de Referência.		
OBSERVAÇÃO	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas leva possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.		

INDICADOR 4 - Disponibilidade de recursos humanos			
FINALIDADE	Garantir a qualidade de recurso humano na contratação		
META A CUMPRIR	Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação.		
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.		
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal, pelo fiscal do contrato.		
PERIODICIDADE	Diária.		
MECANISMO DE CÁLCULO	Cada ocorrência refere-se à ausência de um funcionário por hora de trabalho		
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.		
FAIXAS DE AJUSTE	0 a 5 ocorrências = 20 Pontos		
	06 a 10 ocorrências = 10 Pontos		
	11 a 20 ocorrências = 5 Pontos		
	21 ou mais ocorrências = 0 Pontos		
SANÇÕES	Conforme Termo de Referência.		

INDICADOR 5 – Qualidade dos serviços prestados			
SERVIÇO	Serviços de Apoio operacional do INPE em Natal/RN		
FINALIDADE	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço		
META A CUMPRIR	Nível máximo de qualidade		
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de satisfação do usuá		
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários		
PERIODICIDADE	De acordo com a rotina de trabalho		
MECANISMO DE CÁLCULO	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços		
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço		
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Qualidade máxima: 30 pontos		
SANÇÕES	Conforme Termo de Referência		
OBSERVAÇÃO	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo		

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE APOIO OPERACIONAL	
ÓRGÃO/SETOR:	
CONTRATO NÚMERO:	
RESPONSÁVEL:	
CONTRATADA:	
Legenda do Grau de Satisfação: 3 = Satisfatório    2 = Regular    1 = Ruim    0 = Péssimo	
GRAU DE SATISFAÇÃO	DESCRIÇÃO
	Comunicação imediata à Administração de qualquer anormalidade verificada no setor.
	Zelo com os equipamentos da instituição
	Execução dos serviços com eficiência e qualidade
	Execução em tempo compatível com a natureza do serviço
	Conhecimento sobre o serviço a ser executado
	Atendimento exclusivo de demandas a partir de orientações do fiscal responsável
	Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração
	Participação nas decisões sobre formas de execução dos serviços
	Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com alunos, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho
	Abstenção de uso inadequado de qualquer meio eletrônico, não autorizado, durante o expediente
0	PONTUAÇÃO

#### OBSERVAÇÕES

As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas anteriormente.

A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente a soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X) =	Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5" + Pontos "Indicador 6"
----------------------------------	---

Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos.

E serão considerados totalmente em desconformidade com os termos regidos e estabelecidos pelo Termo de Referência e o Contrato Administrativo, quando não atingirem 30 (trinta) pontos.

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
X ≥ 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
80 ≤ X < 90 pontos	97% do valor previsto	0,97
70 ≤ X < 80 pontos	94% do valor previsto	0,94
60 ≤ X < 70 pontos	90% do valor previsto	0,90
50 ≤ X < 60 pontos	88% do valor previsto	0,88
30 ≤ X < 50 pontos	80% do valor previsto	0,80
X < 30 pontos	50% do valor previsto	0,50
Valor devido mensal =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	

(Assinatura Eletrônica)

ALEXANDRE GUIRLAND NOWOSAD  
Assistente em C&T - INPE/COENE  
SIAPE 0664298



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Guirland Nowosad, Tecnologista**, em 26/05/2026, às 09:44 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcti.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **13586521** e o código CRC **4B3A2C16**.