



PREGÃO Nº 900xx /2026

Processo Administrativo n.º 23101.001227/2026-87

ANEXO I – B – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

Indicador nº 1 – Fornecimento e uso de materiais, equipamentos de proteção individual e uniformes	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o fornecimento e uso adequado de materiais, equipamentos de proteção individual e uniformes, para a execução do serviço de forma adequada.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de não fornecimento e não utilização no mês de referência
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Por meio de livro de registro do fiscal do contrato. Tanto o fiscal pode constatar, como pode receber a informação dos usuários da prestação de serviço.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$X =$ Quantidade de ocorrências no mês de referência
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Faixas de ajuste no pagamento	$0 \leq X \leq 1$ - Desconto de 0% sobre valor mensal $1 < X \leq 5$ - Desconto de 1% sobre o valor mensal $5 < X \leq 10$ - Desconto de 2% sobre o valor mensal $10 < X$ - Desconto de 4% sobre o valor mensal
Observações	



Indicador nº2 – Pontualidade e Reposição do trabalhador	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir diariamente e na hora estipulada, a quantidade de postos de trabalho previstos para a execução dos serviços.
Meta a cumprir	Nenhuma falta sem reposição ou atrasos injustificados por parte dos trabalhadores
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Por meio de livro de registro do fiscal do contrato. Tanto o fiscal pode constatar, como pode receber a informação dos usuários da prestação de serviço. Ademais, pela contagem e controle dos contatos realizados com a empresa contratada, comunicando os atrasos e faltas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	X= Quantidade de dias de postos de trabalho descobertos no mês de referência (pessoa/dia), por falta sem reposição ou por reposição em prazo superior ao estipulado.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	$0 \leq X \leq 1$ - Desconto de 0% sobre valor mensal $1 < X \leq 5$ - Desconto de 2% sobre o valor mensal $5 < X \leq 10$ - Desconto de 4% sobre o valor mensal $10 < X$ - Desconto de 8% sobre o valor mensal
Observações	

Indicador nº3 – Reclamações dos usuários sobre os serviços	
Item	Descrição
Finalidade	Proporcionar um serviço de excelência aos usuários
Meta a cumprir	Nenhuma reclamação formal (justificada) por parte dos usuários do serviço
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Por meio de livro de registro do fiscal do contrato. Tanto o fiscal pode constatar, como pode receber a informação dos usuários da prestação de serviço por e-mail.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	X= Número de reclamações formalizadas
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
	$0 \leq X \leq 3$ - Desconto de 0% sobre valor mensal $3 < X \leq 6$ - Desconto de 2% sobre o valor mensal



Faixas de ajuste no pagamento	$6 < X \leq 10$ - Desconto de 4% sobre o valor mensal $10 < X$ - Desconto de 8% sobre o valor mensal
Observações	

Indicador nº4 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar a ocorrência de atrasos no pagamento de salários e benefícios dos trabalhadores alocados para a prestação dos serviços à contratante
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso de pagamento no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Por meio de livro de registro do 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	X= verificação de atraso no pagamento de salários ou outros benefícios dos trabalhadores alocados para a prestação do serviço. Se houver atraso, $X > 0$ Se não houver atraso, $X = 0$
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	$X > 0$ - Desconto de 10% sobre valor mensal
Observações	

Indicador nº5 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a agilidade no atendimento da contratada às solicitações e o seu comprometimento na resolução de demandas apresentadas pela contratante
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso nas respostas da contratada às solicitações da contratante.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Por meio de livro de registro do fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS

PREFEITURA UNIVERSITÁRIA - PU

COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS - CSC



Mecanismo de Cálculo	X= Quantidade de respostas registradas com tempo superior a dois dias.
Início da Vigência	A partir da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	$0 \leq X \leq 3$ - Desconto de 0% sobre valor mensal $3 < X \leq 6$ - Desconto de 2% sobre o valor mensal $6 < X \leq 10$ - Desconto de 4% sobre o valor mensal $10 < X$ - Desconto de 8% sobre o valor mensal
Observações	

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
PREFEITURA UNIVERSITÁRIA - PU
COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS - CSC

