



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

ANEXO III – Modelo de Instrumento de Medição de Resultado - IMR

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 40/2025

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23353.001139/2025-32

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Edital nº 41/2024 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios e qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 - USO DOS UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso dos uniformes e EPIs
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 15 Pontos 1 ocorrência = 10 Pontos 2 ocorrências = 8 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Desconto da fatura	Ver item 3.2
Observações	
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta as solicitações da contratante
Meta a cumprir	PRAZO CONSTANTE NA NOTIFICAÇÃO
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato (INFORMAÇÃO A SER CONSULTADA A TODA A EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO)
Periodicidade	Por evento/solicitação à 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	Sem atrasos = 25 Pontos 1 resposta com atraso = 12 Pontos 2 respostas com atraso = 8 Pontos 3 respostas com atraso = 6 Pontos 4 respostas com atraso = 3 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

	breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
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 no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atraso no salário e benefícios= 35 Sem atraso de salário e COM atraso de benefícios=25 Atraso no salário e benefícios= 0
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.
INDICADOR 4 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação (USUÁRIO DA COMUNIDADE ESCOLAR DA ÁREA).
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo
PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Contratada:	Mês de referência:



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

Nº Contrato:					
PESQUISADO (PARTICIPANTE DA COMUNIDADE ESCOLAR DA ÁREA) :					
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder					
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação			
Funcionários e Execução do serviço	Polidez no trato com colegas e comunidade escolar				
Funcionários e Execução do serviço	Cumprem as escalas de serviço, observando pontualmente os horários de entrada e saída				
Funcionários e Execução do serviço	Utilizam Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e coletiva, quando necessário				
Funcionários e Execução do serviço	Utilizam o uniforme completo				
Funcionários e Execução do serviço	Comprometimento com as demandas do setor				
Funcionários e Execução do serviço	Executam seus serviços satisfatoriamente, demonstrando conhecimento básico				
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.					
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação		O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)					
C – Índice de Avaliação, por quesito (*)	O	B	R	I	
(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].					



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

D – Pontuação Total (**)	
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. $[(O+B) \times 25]$	

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

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

Pontuação total do serviço =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”.
------------------------------	--

3.2. 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
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por ordem de serviço = $[(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$
--



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

3.3 A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos e uniformes e EPI's	Sem ocorrências	15	15
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	8	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações	Sem atrasos	25	25
	1 resposta com atraso	12	
	2 respostas com atraso	8	
	3 respostas com atraso	6	
	4 respostas com atraso	3	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem atraso no salário e benefícios	35	35
	Sem atraso de salário e COM atraso de benefícios	25	
	Atraso no salário e benefício	0	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	25
Pontuação Total do Serviço			100