



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Bento do Sul

ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

DISPENSA ELETRÔNICA Nº 327/2025

(Processo Administrativo n.º 23821.000245/2025-35)

1. **Objeto:** Contratação de serviços de empresa especializada em serviços de Agente de Integração para operacionalização do programa de estágio remunerado de estudantes para o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense - Campus São Bento do Sul

2. DA DEFINIÇÃO

- 2.1. 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.
- 2.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Termo de Referência e anexos.

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

- 3.1. Os serviços e itens comercializados pela CONTRATADA serão avaliados por meio dos seguintes indicadores de qualidade:
 - a) Cumprimento dos cronogramas e prazos para seleção e substituição de estagiário;
 - b) Cumprimento dos cronogramas e prazos para desligamento de estagiário.
- 3.2. Aos indicadores estão relacionados todas as atribuições e obrigações da contratada detalhados no Termo de Referência – item 5 e todos seus subitens..
 - 3.2.1. As ocorrências serão independentes entre si, podendo ocorrer vários registros na mesma data. Ainda, as ocorrências serão somadas para obter o resultado de aceitação do serviço.



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Bento do Sul

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

INDICADOR a) - Cumprimento dos cronogramas e prazos para seleção e substituição de estagiário	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento de prazo de 15 (quinze) dias corridos para indicação, seleção e formalização do Termo de Compromisso de Estágio (TCE), bem como a obtenção de informações sobre as atividades a serem executadas, considerando a data do pedido pelo Setor Responsável (do IFC), de modo a avaliar a eficácia destas atividades pelo Agente de Integração de Estagiários.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (número ocorrência /dia): - Registro de Ocorrência por dia de atraso na formalização do Termo de Compromisso de Estágio (TCE) - Registro de Ocorrência ante a comprovação de não atendimento às solicitações da Contratante, podendo ocorrer vários registros na mesma data. Obs: as solicitações são as constantes no Termo de Referência - item 5 e todos seus subitens
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	1) - Fator de Aceitação dos Serviços = 100%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for menor ou igual a 2. 2) - Fator de Aceitação dos Serviços = 99%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for igual a 3. 3) - Fator de Aceitação dos Serviços = 97%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for igual a 4. 4) - Fator de Aceitação dos Serviços = 95%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for entre 5 e 6, inclusive. 5) - Fator de Aceitação dos Serviços = 90%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for entre 7 e 8, inclusive. 6) - Fator de Aceitação dos Serviços = 85%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for superior a 8 e inferior a 10, inclusive. 7) - Fator de Aceitação dos Serviços = 80%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for superior a 10, cumulativamente com a penalização de advertência por escrito, conforme contrato. Observação: O valor a ser pago da fatura/nota fiscal será igual ao percentual correspondente ao Fator de Aceitação dos Serviços
Sanções	Observar o item 4 deste IMR.
Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Bento do Sul

INDICADOR b) Cumprimento dos cronogramas e prazos para desligamento de estagiário	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo para dar o atendimento às solicitações exigidas pelo contratante. Evitar atrasos na entrega de documentos e garantir o cumprimento de prazo de 5 (cinco) dias corridos para formalização do desligamento do estagiário, bem como do envio de relatório de desligamento, considerando a data do pedido do Setor Responsável (do IFC), de modo a avaliar a eficácia destas atividades executadas pelo Agente de Integração de Estagiários
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências, baseado no cronograma estabelecido entre o Setor Responsável (do IFC) e Agente de Integração de Estagiários
Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (número ocorrência /dia): - Registro de Ocorrência por dia de atraso na formalização da Rescisão de Contrato de Estágio; - Registro de Ocorrência ante a comprovação de não atendimento à solicitações da Contratante, podendo ocorrer vários registros na mesma data. Obs: as solicitações são as constantes no Termo de Referência - item 5 e todos seus subitens .
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	1) - Fator de Aceitação dos Serviços = 100%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for menor ou igual a 2. 2) - Fator de Aceitação dos Serviços = 99%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for igual a 3. 3) - Fator de Aceitação dos Serviços = 97%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for igual a 4. 4) - Fator de Aceitação dos Serviços = 95%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for entre 5 e 6, inclusive. 5) - Fator de Aceitação dos Serviços = 90%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for entre 7 e 8, inclusive. 6) - Fator de Aceitação dos Serviços = 85%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for superior a 8 e inferior a 10, inclusive. 7) - Fator de Aceitação dos Serviços = 80%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for superior a 10, cumulativamente com a penalização de advertência por escrito, conforme contrato. Observação: O valor a ser pago da fatura/nota fiscal será igual ao percentual correspondente ao Fator de Aceitação dos Serviços
Sanções	Observar o item 4 deste IMR.
Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

OBS: As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Bento do Sul

4. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

4.1 As pontuações devem ser totalizadas através do somatório de todos os indicadores, para o mês de referência dos serviços, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

4.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total dos serviços, conforme tabela a seguir:

Pagamento Devido	Fator de Ajuste de Nível de Serviço
100% do valor previsto	1,0
99% do valor previsto	0,99
97% do valor previsto	,097
95% do valor previsto	0,95
93% do valor previsto	0,93
90% do valor previsto	0,90
85% do valor previsto	0,85
85% do valor previsto	0,85 + avaliar a necessidade de aplicação de penalidade

4.3 A avaliação com baixa porcentagem de aceitação do serviço, recorrente, pode gerar rescisão do contrato.

Assinatura do Fiscal

Assinatura do Preposto (Que pode ser substituído pelo ciente via email)