



## **APÊNDICE C do TR**

### **Instrumento de Medição de Resultados- IMR**

#### **1. CARACTERIZAÇÃO**

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultado - IMR visa estabelecer critérios de aferição de resultados da contratação, definindo, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento desta contratação.
- 1.2. O Contratante utilizará formulário próprio como meio de análise, conforme IMR, em consonância com as diretrizes da [Instrução Normativa - IN SEGES/MPDG nº 005/2017](#), para definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Contratada.
- 1.3. O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados. As adequações de pagamento originadas de insuficiência de resultados não devem ser interpretadas como penalidades ou multas.
- 1.4. Os pagamentos serão adequados aos resultados efetivamente obtidos, com base no IMR, que tem por finalidade aferir os resultados produzidos na execução do Contrato, por meio da verificação da qualidade do serviço prestado, adequação de prazos, obrigações contratuais, materiais aplicados, dentre outros fatores previstos na contratação.
- 1.5. Os aspectos considerados no IMR referem-se especificamente às ocorrências técnicas, ou seja, relacionadas à qualidade esperada dos serviços. Ocorrências diversas deverão ser enquadradas nas hipóteses de aplicação de penalidades previstas na contratação.

#### **2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO TÉCNICA**

- 2.1. O procedimento de avaliação técnica dos serviços será realizado periodicamente pela Fiscalização, gerando relatórios de prestação de serviços executados. Também serão utilizados os registros e relatos de usuários dos serviços. Todas as ocorrências deverão ser datadas no momento do registro.
- 2.2. As supervisões que darão subsídio para a avaliação técnica serão realizadas nos locais de prestação de serviços em dias aleatórios, e acompanhadas pelo preposto e/ou responsável da Contratada. A impossibilidade de acompanhamento das supervisões por funcionários da Contratada não será impedimento para a realização das supervisões. Não haverá limites para a realização das supervisões, que serão realizadas em dias determinados pela Fiscalização.
- 2.3. O mecanismo de cálculo será a apuração da quantidade de ocorrências para a determinação do percentual da glosa/desconto correspondente do valor da Nota Fiscal/Fatura, referente ao período objeto de avaliação.
- 2.4. O responsável pela Fiscalização deverá emitir o relatório de avaliação de IMR até o primeiro dia útil subsequente ao encerramento da prestação de serviços, encaminhando à Contratada e à Administração, para fins de verificação do valor de pagamento.
  - 2.4.1. A primeira execução de serviços será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada. Assim, a avaliação técnica começará a ter efeito financeiro a partir do segunda prestação de serviços.
  - 2.4.2. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela Contratante desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador (por motivo de ocorrência de fato fortuito ou de força

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**Instituto federal de Educação, Ciência e Tecnologia  
de Pernambuco

maior), conforme [Instrução Normativa - IN SEGES/MPDG nº 005/2017](#).

- 2.4.3. Caso não seja aceita a justificativa, a Fiscalização indicará a glosa correspondente na fatura corresponde ao serviço avaliado.
- 2.5. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 05 (cinco) indicadores de qualidade:
- 1) Atraso na substituição temporária ou definitiva do empregado
  - 2) Atraso no pagamento de salários, auxílio transporte, alimentação, outros benefícios e obrigações previdenciárias e fiscais
  - 3) Tempo de resposta às solicitações da contratante
  - 4) Qualidade dos serviços prestados
  - 5) Não atender prontamente, com a atenção necessária, a solicitação de serviço feita pelo setor responsável do campus, sem justificativa
- 2.6. Aos indicadores, serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.
- 2.6.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.6.2. 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.
- 2.7. A Contratada receberá documento contendo o resultado geral da avaliação do IMR e terá prazo de 2 (dois) dias, contados a partir do recebimento do documento, para interpor pedido de reconsideração da avaliação técnica. A reconsideração será avaliada pela Fiscalização, por igual prazo.
- 2.8. Haverá a possibilidade de recurso com efeito suspensivo junto à Autoridade Competente, em prazo que não seja superior a 5 (cinco) dias contados do recebimento do resultado da reconsideração.
- 2.9. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

**INDICADORES DE DESEMPENHO**

Indicador 1- Atraso na substituição temporária ou definitiva do empregado	
Item	Descrição
Finalidade	Medir o grau de cumprimento dos prazos para alocação dos empregados para a execução dos serviços pela contratada nas situações de substituições temporárias e definitivas, conforme estabelecido nos subitens 5.5.5.1 e 5.5.5.2 do TR.
Meta a Cumprir	Todas as ocorrências de substituição de empregados cumpridas dentro dos prazos estabelecidos.

Instrumento de medição	Ausências dos empregados ou datas e horários das solicitações de substituição definitiva e datas e horários das respectivas alocações registradas no relatório da fiscalização técnica.
Forma de acompanhamento	Realizado por meio da folha de frequência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Soma do número de ocorrências registradas no mês: 01 ocorrência equivale a mais de duas horas até 04 (quatro) horas de atraso na substituição temporária do empregado. 02 ocorrências equivalem a mais de 04 (quatro) horas de atraso na substituição temporária e a mais de 01 (um) dia útil de atraso na substituição definitiva do empregado.
Início de Vigência	Início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos
	1 ocorrência= 10 pontos
	2 ocorrências= 5 pontos
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência e Edital da Licitação
Observações	A empresa contratada poderá apresentar justificativas para a prestação dos serviços com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

Indicador 2- Atraso no pagamento de salários, auxílio transporte, alimentação, outros benefícios e obrigações previdenciárias e fiscais			
Item	Descrição		
Finalidade	Evitar ocorrências de atrasos e de pagamentos fracionados de salários, auxílio transporte, alimentação 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 do salário ou outro benefício no mês de referência.		
Início de Vigência	Início da prestação dos serviços		
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos		
		Sim	Não
Obrigações trabalhistas:	SALÁRIOS: a empresa depositou integralmente os salários, relativo ao mês da prestação dos serviços, até o 5º dia útil do mês?		

	<b>AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO:</b> a empresa depositou integralmente o auxílio-alimentação, até o último dia útil do mês anterior à prestação do serviço ?		
	<b>AUXÍLIO-TRANSPORTE:</b> a empresa depositou integralmente o auxílio- transporte, até o último dia útil do mês anterior à prestação do serviço ?		
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência e Legislação pertinente.		
Observações	Havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no contrato, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis.		

Indicador 3- Tempo de resposta às solicitações da contratante	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à entrega de documentos ou resolução de pendências.
Meta a Cumprir	Em menor tempo possível a contar da solicitação ou da ordem de serviços, sendo o prazo máximo de 1 (um) dia útil.
Instrumento de medição	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências do mês de referência.
Forma de acompanhamento	Constatação realizada pelo fiscal, adicionadas às ocorrências relatadas pelos fiscais setoriais e pelos setores requisitantes dos serviços.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a 1 (um) dia útil.  REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a cada 1 (um) dia útil em que as respostas/solicitações do Contratante não sejam atendidas pela Contratada.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos
	1 resposta com atraso = 8 Pontos
	2 respostas com atraso = 6 pontos
	3 respostas com atraso = 4 pontos
	4 ou mais respostas com atraso = 0 pontos
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência.
Observações	As respostas às solicitações podem figurar-se em basicamente 3 (três) hipóteses:  1. Resposta em forma de ação (prestação direta de determinado serviço que careceu de melhoria ou execução).  2.Resposta por meios formais (via documentos entregues à Administração).  3. Resposta por meio do uso de instrumentos telemáticos (e-mail,

(telefone).

## INDICADORES DE QUALIDADE

### Indicador 4- Qualidade dos serviços prestados

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a Cumprir	Excelência na prestação do serviço.
Instrumento de medição	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências do mês de referência
Forma de acompanhamento	Observação/constatação pela fiscalização em consulta aos usuários do serviço.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
Início de Vigência	Início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Obtenção de 21 a 30 pontos na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados= 20 pontos  Obtenção de 20 ou menos pontos na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados= 15 pontos
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência.
Observações	A empresa contratada poderá apresentar justificativas para a prestação dos serviços com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

### Indicador 5- Não atender prontamente, com a atenção necessária, a solicitação de serviço feita pelo setor requisitante, sem justificativa

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o serviço seja prestado com qualidade e agilidade.
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências do mês de referência
Forma de acompanhamento	Observação pela fiscalização junto ao setor requisitante
Periodicidade	Semanal, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Soma do número de ocorrências registradas no mês
Início de Vigência	Início da prestação dos serviços

Faixas de ajuste no pagamento	Nenhuma ocorrência = 20 Pontos
	01 ocorrência: 18 pontos
	02 ou mais ocorrências: 16 pontos
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência.
Observações	A empresa contratada poderá apresentar justificativas para a prestação dos serviços com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

### 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 anteriormente.

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:

<b>Pontuação Total do serviço (X)=</b>	Pontos do “Indicador 1” + Pontos do “Indicador 2” + Pontos do “Indicador 3” + Pontos do “Indicador 4” + Pontos do “Indicador 5”
--	---

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

3.1.3. 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.

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

#### AJUSTE MENSAL NO PAGAMENTO

Processo nº	Contrato nº	Mês/ano de referência
-------------	-------------	-----------------------

INDICADOR	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	25
2	25
3	10
4	20

5	20
<b>FAIXA DE PONTUAÇÃO</b>	<b>FATOR DE AJUSTE</b>
<b><math>X \geq 90</math> pontos</b>	1,00
<b><math>80 \leq X &lt; 90</math> pontos</b>	0,97
<b><math>70 \leq X &lt; 80</math> pontos</b>	0,94
<b><math>60 \leq X &lt; 70</math> pontos</b>	0,90
<b><math>50 \leq X &lt; 60</math> pontos</b>	0,88
<b><math>30 \leq X &lt; 50</math> pontos</b>	0,80
<b><math>X &lt; 30</math> pontos</b>	0,50

QUADRO RESUMO DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
Indicador de Desempenho	Número de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Pontuação
1. Atraso na substituição temporária ou definitiva do empregado		
2. Atraso no pagamento de salários , auxílio transporte, alimentação, outros benefícios e obrigações previdenciárias e fiscais		
3.Tempo de resposta às solicitações da contratante		
4.Qualidade dos serviços prestados		
5.Não atender prontamente, com a atenção necessária, a solicitação de serviço feita pelo setor requisitante, sem justificativa		
<b>Pontuação Total</b>		
<b>Fator Total de Reajuste da Fatura da Nota Fiscal/Fatura</b>		

VALOR TOTAL A SER PAGO À CONTRATADA	
Número da Nota Fiscal/Fatura:	Data da Nota Fiscal/Fatura:
(Valor Total da Nota Fiscal/Fatura) * (Fator de Ajuste):	
<b>VALOR TOTAL A SER PAGO: R\$ XX.XXX,XX (VALOR POR EXTENSO)</b>	

Garanhuns, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Fiscal do Contrato

Ciente em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Preposto/Representante da Contratada

**FORMULÁRIO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS**

Processo nº	Contrato nº	Mês/ano de referência
-------------	-------------	-----------------------

**INDICADOR 1 -Atraso na substituição temporária ou definitiva do empregado**

Data da ocorrência	Descrição sintética
Qtd. de ocorrências:	XX (por extenso)

**INDICADOR 2 - Atraso no pagamento de salários , auxílio transporte, alimentação, outros benefícios e obrigações previdenciárias e fiscais**

Data da ocorrência	Descrição sintética
Qtd. de ocorrências:	XX (por extenso)

**INDICADOR 3- Tempo de resposta às solicitações da contratante**

Qtd. de ocorrências:	XX (por extenso)



**INDICADOR 4 - Qualidade dos serviços prestados**

<b>Data da ocorrência</b>	<b>Descrição sintética</b>
<b>Qtd. de ocorrências:</b>	<b>XX (por extenso)</b>

**INDICADOR 5 - Não atender prontamente, com a atenção necessária, a solicitação de serviço feita pelo setor requisitante, sem justificativa**

<b>Data da ocorrência</b>	<b>Descrição sintética</b>
<b>Qtd. de ocorrências:</b>	<b>XX (por extenso)</b>

**PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE****Legenda do Grau de Satisfação:**

**3 = Satisfatório   2 = Regular   1 = Ruim   0 = Péssimo**

<b>Grau de Satisfação</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descrição do Indicador</b>
	Qualidade do atendimento e suporte	O profissional oferece um atendimento de qualidade e está disponível para apoio adicional.
	Capacidade de motivação e estímulo ao aprendizado	O profissional consegue motivar o estudante e estimular seu aprendizado.
	Pontualidade e cumprimento de horários	O profissional chega no horário e cumpre os horários estabelecidos.
	Capacidade de adaptação ao ambiente acadêmico	O profissional adapta sua atuação de forma eficaz ao ambiente de sala de aula.
	Empatia e respeito	O profissional demonstra empatia e respeito pelas necessidades do estudante.
	Conhecimento técnico e habilidade	O profissional demonstra conhecimento adequado sobre Libras, Braille ou educação especial.
	Atendimento às necessidades específicas	O profissional consegue atender adequadamente às necessidades individuais do estudante/comunidade acadêmica.
	Facilidade de comunicação com o profissional	O estudante ou o responsável consegue se comunicar facilmente com o profissional.

---

	Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.	O profissional segue as orientações e diretrizes definidas pelo IFPE, incluindo protocolos de atendimento e métodos de trabalho estabelecidos.
	Capacidade de trabalhar em equipe	O profissional demonstra habilidade em trabalhar de maneira colaborativa com outros membros da equipe pedagógica, professores e administrativos para atender às necessidades do aluno de forma integrada.
	<b>PONTUAÇÃO</b>	