MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

PREGÃO ELETRÔNICO (SRP) n.° 158138-77/2026
(Processo Administrativo n.° 23381.000607.2026-03)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, conforme modelo previsto no Edital, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

1.2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.2.2. Deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.2.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.3. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

1.4. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

1.4.1. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

1.5. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

1.6. 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.

1.7. É vedada a atribuição à contratada avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.4;

1.8. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

1.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

Diretoria de Compras, Contratos e Licitações
Rua Pastor Frank Dyer, S/N – Jardim Cidade Universitária
João Pessoa/PB | CEP: 58.052-564.
+55 (83) 99363 7716 - licitacao@ifpb.edu.br

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

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

2.1. A execução dos serviços pela contratada serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:

2.1.1. atraso no pagamento de salários e outros benefícios;
2.1.2. uso adequado de uniformes e equipamentos de proteção individual e coletiva;
2.1.3. tempo de resposta às solicitações da Contratante;
2.1.4. qualidade dos serviços prestados; e
2.1.5. falta de materiais e equipamentos previstos em contrato

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.3. 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.

(I) IMR - INDICADORES	
INDICADOR 1: *ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS*	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos de Salários e outros Benefícios.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através do Livro de Registros.
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 ocorrência de atraso no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	➢ Sem ocorrências = 30 Pontos; ➢ 01 ou mais ocorrências de atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
INDICADOR 2: *USO ADEQUADO DE UNIFORMES E EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL E COLETIVA*	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho, fornecimento e uso adequado de uniformes e equipamentos de proteção individual e coletiva
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal de Contrato através do Livro de Registros

Diretoria de Compras, Contratos e Licitações
Rua Pastor Frank Dyer, S/N – Jardim Cidade Universitária
João Pessoa/PB | CEP: 58.052-564.
+55 (83) 99363 7716 - licitacao@ifpb.edu.br



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia).
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço:
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem Ocorrências = 10 (dez) Pontos; 01 Ocorrência = 08 (oito) Pontos; 02 Ocorrências = 06 (seis) Pontos; 03 Ocorrências = 04 (quatro) Pontos ; 04 Ocorrências = 02 (dois) Pontos; 05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto
Sanções	Ver item 3.2
INDICADOR 3: *TEMPO DE RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE*	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros.
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem atrasos: 10 pontos; 01 resposta com atraso = 08 pontos; 02 respostas com atraso = 06 pontos; 03 respostas com atraso = 04 pontos; 04 respostas com atraso = 02 ponto; 05 ou mais com atraso = 00 ponto
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante conforme prazo estabelecido na notificação ou conforme estabelecido em edital, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
INDICADOR 4: *QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS*	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir o nível global na prestação dos serviços
Meta a cumprir	Entregar todos os serviços com qualidade técnica superior e atualizada, primando pela excelência do serviço e do profissional e com garantia da execução, acabamento e segurança.

Diretoria de Compras, Contratos e Licitações
Rua Pastor Frank Dyer, S/N – Jardim Cidade Universitária
João Pessoa/PB | CEP: 58.052-564.
+55 (83) 99363 7716 - licitacao@ifpb.edu.br

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Instrumento de Medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 30 Pontos, conforme resultados da pesquisa.
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR 5: *FALTA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PREVISTOS EM CONTRATO*	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas
Meta a cumprir	Cumprir obrigações contratuais
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros
Periodicidade	Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem atrasos: 20 pontos; 01 resposta com atraso = 15 pontos; 02 respostas com atraso = 10 pontos; 03 respostas com atraso = 05 pontos; 04 ou mais com atraso = 00 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

(II) PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
Órgão/Unidade:
Nº Contrato:
Fiscal(is) do Contrato:
Contratada:
Mês de Referência:

Diretoria de Compras, Contratos e Licitações
Rua Pastor Frank Dyer, S/N – Jardim Cidade Universitária
João Pessoa/PB | CEP: 58.052-564.
+55 (83) 99363 7716 - licitacao@ifpb.edu.br

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Legenda do Grau de Satisfação:
O = Ótimo
B = Bom
R = Regular
I = Insatisfatório
N = Não se Aplica/Não sei responder

SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES					
I. Rotina por Intervenção (A pedido da Administração)	**O**	**B**	**R**	**I**	**N**
1. Prontidão e Proatividade na Prestação do Serviço					
2. Realização das tarefas programadas/solicitadas					
3. Conservação zelo com os equipamentos					
4. Tratamento ao público com zelo e urbanidade					
5. Demonstração de técnica do profissional					
II. Rotina Semanal (01 vez por semana, no mínimo)	**O**	**B**	**R**	**I**	**N**
6. Conservação zelo com os equipamentos					
7. Organização do ambiente de trabalho e equipamentos utilizados					
III. Rotinas Gerais (verificação Diária)	**O**	**B**	**R**	**I**	**N**
8. Funcionário: Uniformes					
9. Funcionário: EPI's					
10. Funcionário: Pontualidade					
11. Equipamentos e Materiais Qualidade					
12. Equipamentos e Materiais Quantidade					
13. Preposto Atendimento as solicitações					
MEMÓRIA DE CÁLCULO	**O**	**B**	**R**	**I**	**N**
A – Número de quesitos pontuados por grau de satisfação (O B R I)					
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N)					
C – Índice de Avaliação, por quesito: dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].					
D – Pontuação Total : Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 30. [(O+B)x30].					
Comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados					

(III) 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 a seguinte fórmula:

Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.

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:

Valor Mensal do Contrato	***R$ 0,00***	***Pontuação***	
Faixas de Pontuação de qualidade de serviço	***Pagamento Devido***		***Fator de Ajuste do IMR***

Diretoria de Compras, Contratos e Licitações
Rua Pastor Frank Dyer, S/N – Jardim Cidade Universitária
João Pessoa/PB | CEP: 58.052-564.
+55 (83) 99363 7716 - licitacao@ifpb.edu.br

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

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 ponto	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto	0,90
Valor devido na fatura mensal = (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço).		
Em caso de reincidência de pontuação (0) zero em qualquer indicativo: multa de 0,3% sobre o total da Nota Fiscal mensal + faixa de ajuste pertinente.		
3.3 A avaliação abaixo de 50 pontos por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.		

(IV) CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS			
Indicador	**Critério (Faixas de Pontuação)**	**Pontos**	**Avaliação**
1) Atraso no Pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	30	
	Uma ou mais ocorrências	0	
2) Uso adequado de uniformes e equipamentos de proteção individual e coletiva	Sem ocorrências	10	
	01 ocorrência	8	
	02 ocorrências	6	
	03 ocorrências	4	
	04 ocorrências	2	
	05 ou mais ocorrências	0	
3) Tempo de Resposta às Solicitações da Contratante	Sem atrasos:	10	
	01 ocorrência	8	
	02 ocorrências	6	
	03 ocorrências	4	
	04 ocorrências	2	
	05 ou mais ocorrências	0	
4) Qualidade dos Serviços Prestados	Conforme resultados da pesquisa.	0 - 30	
5) Falta de materiais e equipamentos previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	01 ocorrência	15	
	02 ocorrências	10	
	03 ocorrências	5	
	04 ou mais ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço			

[nome do signatário]
Fiscal

[nome do signatário]
Preposto

Diretoria de Compras, Contratos e Licitações
Rua Pastor Frank Dyer, S/N – Jardim Cidade Universitária
João Pessoa/PB | CEP: 58.052-564.
+55 (83) 99363 7716 - licitacao@ifpb.edu.br