



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Campus Cuiabá

APÊNDICE B

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. Número do processo: [23194.003046.2023-51](#)

1.2. Objeto: Contratação de empresa especializada para execução de serviços, sob demanda, de manutenção preventiva e corretiva em aparelhos de climatização, incluso o fornecimento de peças, bem como de desinstalação e/ou instalação, para atender às necessidades do IFMT - Campus Cuiabá - Cel. Octayde Jorge da Silva.

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

2.1. Para a avaliação dos serviços será utilizado os indicadores abaixo descritos:

INDICADOR (TODOS OS MÓDULOS)	
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E QUALIDADE CONFORME PREVISTO NO TERMO DE REFERÊNCIA	
Item	Descrição
Finalidade	Cumprimento, de forma adequada, dos critérios e serviços previstos na contratação.
Meta a Cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de Medição	Planilha de avaliação dos serviços executados, conforme modelo apresentado no item 2.9.
Forma de Acompanhamento	Realização de inspeção, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações, conforme perspectiva de adequação da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Somatório
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme item 2.4.
Sanções	Conforme Termo de Referência

INDICADOR (EXCLUSIVO PARA MÓDULOS 9 E 10)	
PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS FORA DO PRAZO (PAFP)	
Item	Descrição

Finalidade	Avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação ao prazo de atendimento dos chamados no mês.
Meta a Cumprir	100% dos serviços realizados no prazo previsto no Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Percentual de Atendimentos Fora do Prazo (PAFP)
Forma de Acompanhamento	Devem ser considerados todos os atendimentos da CONTRATADA (cumprimento de Ordens de Serviço, envio de orçamentos) na periodicidade analisada.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$PAFP = \frac{\text{Atendimentos Fora do Prazo}}{\text{Quantidade Total de Atendimentos}} \times 100$
Início de vigência	Data da assinatura do contrato

2.2. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “bom”, “razoável”, “insatisfatório” e “péssimo”, equivalente aos valores 10; 7,5; 5 e 0 para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

2.3. Serão dez módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

Módulo	Peso na Avaliação	Pontuação Máxima
1 a 4	1	40
5 e 6	2	40
7 a 10	3	120
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO:		200

2.4. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
180 a 200	0%
160 a 180	2%
140 a 160	3%
100 a 140	5%
Abaixo de 100	10%

2.5. Os indicadores e critérios para sua avaliação serão conforme quadros abaixo:

MÓDULO 1: Retirada das dependências da CONTRATANTE, quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
Nenhum equipamento/material retirado sem autorização	10
Um equipamentos/materiais retirados sem autorização (descrever)	7,5
Dois equipamentos/materiais retirados sem autorização (descrever)	5
Três equipamentos/materiais retirados sem autorização (descrever)	0

MÓDULO 2: Fornecimento de EPIs, quando necessário e/ou deixar de impor penalidades aos prestadores de serviço que se negarem a usá-los	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Os EPIs foram fornecidos quando necessários e utilizados pelos prestadores de serviço	10
Um aspecto inadequado (descrever)	7,5
Dois aspectos inadequados (descrever)	5
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 3: Zelo pelas instalações e patrimônio da CONTRATANTE	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Os serviços foram prestados levando em consideração o zelo pelas instalações e o patrimônio da instituição	10

Um aspecto inadequado (descrever)	7,5
Dois aspectos inadequados (descrever)	5
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 4: Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause danos físicos, lesão corporal ou consequências letais	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Nenhuma situação de risco	10
Uma situação de risco (descrever)	7,5
Duas situações de risco (descrever)	5
Três ou mais situações de risco (descrever)	0

MÓDULO 5: Execução dos serviços conforme Ordem de Serviço	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Todos os serviços foram executados conforme solicitado	10
Um aspecto inadequado (descrever)	7,5
Dois aspectos inadequados (descrever)	5
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 6: Interrupção durante o atendimento das Ordens de Serviço, salvo motivo de força maior ou caso fortuito	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
Não houve interrupção durante o atendimento das Ordens de Serviço	10
Uma interrupção (descrever)	7,5
Duas interrupções (descrever)	5
Três ou mais interrupções (descrever)	0

MÓDULO 7: Suspensão, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, dos serviços contratuais	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Não houve interrupção dos serviços	10
Uma interrupção (descrever)	7,5
Duas interrupções (descrever)	5
Três ou mais interrupções (descrever)	0

MÓDULO 8: Não atender as Ordens de Serviço por falta de logística de peças, pessoas e/ou equipamentos	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Todos os serviços foram executados conforme solicitado	10
Um aspecto inadequado (descrever)	7,5
Dois aspectos inadequados (descrever)	5
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 9: Pontualidade no atendimento das Ordens de Serviço (verificar PAFP)	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
Percentual (PAFP) até 10%	10
Percentual (PAFP) entre 10% e 25%	7,5
Percentual (PAFP) entre 25% e 50%	5
Percentual (PAFP) acima de 50%	0

MÓDULO 10: Pontualidade no envio dos orçamentos para substituição de peças, instalações e desinstalações, quando necessário (verificar PAFP)	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
Percentual (PAFP) até 10%	10
Percentual (PAFP) entre 10% e 25%	7,5
Percentual (PAFP) entre 25% e 50%	5
Percentual (PAFP) acima de 50%	0

2.6. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 100 pontos.

2.7. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

2.8. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

2.9. O quadro abaixo é um modelo da planilha de avaliação da prestação e da qualidade dos serviços de manutenção preventiva e corretiva em aparelhos de climatização, incluso o fornecimento de peças, bem como de desinstalação e/ou instalação e a elaboração do Plano de Manutenção, Operação e Controle (PMOC).

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS					
DADOS DO CONTRATANTE					
Razão Social:					
Endereço:					
E-mail:					
DADOS DA CONTRATADA					
Razão Social:					
CNPJ:					
Endereço:					
Telefone:					
E-mail:					
Preposto:					
DADOS DO CONTRATO					
Licitação:					
Objeto:					
Identificação da Ordem de Serviço:	Data da Emissão:	Data da realização do serviço:	Responsável pela Avaliação:		
RESULTADO DA AVALIAÇÃO					
Módulo	Descrição	Pontuação Atribuída	Peso	Pontuação Final do Módulo	Observações
1	Retirada das dependências da CONTRATANTE, quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável		1		
2	Fornecimento de EPIs, quando necessário e/ou deixar de impor penalidades aos prestadores de serviço que se negarem a usá-los		1		

3	Zelo pelas instalações e patrimônio da CONTRATANTE		1		
4	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause danos físicos, lesão corporal ou consequências letais		1		
5	Execução dos serviços conforme Ordem de Serviço		2		
6	Interrupção durante o atendimento das Ordens de Serviço, salvo motivo de força maior ou caso fortuito		2		
7	Suspensão, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, dos serviços contratuais		3		
8	Não atender as Ordens de Serviço por falta de logística de peças, pessoas e/ou equipamentos		3		
9	Pontualidade no atendimento das Ordens de Serviço		3		
10	Pontualidade no envio dos orçamentos para substituição de peças, instalações e desinstalações, quando necessário		3		
RESULTADO DA AVALIAÇÃO:					
PERCENTUAL DE DESCONTO ATRIBUÍDO:					

3. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO IMR

3.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela [PORTARIA 309/2023 - CBA-GAB/CBA-DG/CCBA/RTR/IFMT, de 10 de agosto de 2023](#).

Kamila Almeida Oliveira

Demandante - Presidente da Equipe de Planejamento
Portaria 309/2023, de 10 de agosto de 2023

Ana Tais Goes Freitas

Membro Técnico da Equipe de Planejamento
Portaria 309/2023, de 10 de agosto de 2023

Deuzimar Lira de Matos

Membro Administrativo da Equipe de Planejamento
Portaria 309/2023, de 10 de agosto de 2023

Verbena Florencia de Sousa

Membro Administrativo da Equipe de Planejamento
Portaria 309/2023, de 12 de agosto de 2023

Local e data de Emissão Cuiabá-MT, 28 de agosto de 2023.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Deuzimar Lira de Matos**, COORDENADOR(A) - FG0001 - CBA-CCL, em 28/08/2023 13:50:17.
- **Kamila Almeida Oliveira**, GERENTE - CD0004 - CBA-GEAF, em 28/08/2023 14:04:36.
- **Verbena Florencia de Sousa**, AUX EM ADMINISTRACAO, em 28/08/2023 14:06:25.
- **Ana Tais Goes Freitas**, GERENTE - CD0004 - CBA-GML, em 28/08/2023 14:07:05.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 15/08/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifmt.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 568559

Código de Autenticação: 7ebe6e2ec4

