



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí**

**ANEXO ##**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**  
**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VIGILÂNCIA PATRIMONIAL ARMADA**  
**DIURNA E NOTURNA COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA**

**Processo Administrativo nº 23180.000717/2026-23**

**Pregão Eletrônico: ##/202#**

**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 ##/202# 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 seis indicadores de qualidade:  
**1.** Uso de Uniformes e Crachá, **2.** Tempo de resposta às solicitações da contratante, **3.** Atraso no pagamento de salários e/ou outros benefícios, **4.** Atraso / Falta de entrega de materiais e/ou equipamentos e/ou uniformes previstos em contrato, **5.** Outras obrigações contratuais diversas e **6.** Qualidade dos serviços prestados.
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.4. A aplicação do **INDICADOR 6 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**, será realizada exclusivamente pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
- 2.5. 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.
- 2.6. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí**

| INDICADOR 1 – USO DE UNIFORMES E CRACHÁ                        |                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ITEM                                                           | DESCRIÇÃO                                                                                                                                               |
| Finalidade                                                     | Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso dos uniformes e crachá.                                             |
| Meta a cumprir                                                 | Nenhuma ocorrência no mês.                                                                                                                              |
| Instrumento de medição                                         | Constatação formal de ocorrências.                                                                                                                      |
| Forma de acompanhamento                                        | Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.                                                                                         |
| 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 = 10 Pontos.<br>1 ocorrência = 8 Pontos.<br>2 ocorrências = 6 Pontos.<br>3 ocorrências = 4 Pontos.<br>4 ou mais ocorrências = 0 Pontos. |
| Sanções                                                        | Ver item 3.2 deste anexo.                                                                                                                               |
| Observações                                                    |                                                                                                                                                         |
| INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE |                                                                                                                                                         |
| ITEM                                                           | DESCRIÇÃO                                                                                                                                               |
| Finalidade                                                     | Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela administração.                                                                      |
| Meta a cumprir                                                 | Atendimento pela Contratada dentro do prazo concedido pela Contratante.                                                                                 |
| Instrumento de medição                                         | Constatação formal de ocorrências.                                                                                                                      |
| Forma de acompanhamento                                        | Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.                                                                                         |
| Periodicidade                                                  | Por evento/solicitação à contratante.                                                                                                                   |
| Mecanismo de Cálculo                                           | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.                                                             |
| Início de Vigência                                             | A partir do início da prestação do serviço.                                                                                                             |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí**

|                               |                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem atrasos = 5 Pontos.<br>1 resposta com atraso = 3 Pontos.<br>2 respostas com atraso = 2 Pontos.<br>3 respostas com atraso = 1 Ponto.<br>4 respostas ou mais com atraso = 0 Pontos.                                                |
| Sanções                       | Ver item 3.2 deste anexo.                                                                                                                                                                                                            |
| Observações                   | O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo. |

**INDICADOR 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E/OU OUTROS BENEFÍCIOS**

| ITEM                          | DESCRIÇÃO                                                                                                                 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalidade                    | Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento de salários e outros benefícios.                                              |
| Meta a cumprir                | Nenhuma ocorrência de atraso no mês.                                                                                      |
| Instrumento de medição        | Constatação formal de ocorrências.                                                                                        |
| Forma de acompanhamento       | Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de 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 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 = 25 Pontos.<br>01 (um) dia ou mais de atraso = 0 pontos.                                                      |
| Sanções                       | Ver item 3.2 deste anexo.                                                                                                 |
| Observações                   | Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.                                                                            |

**INDICADOR 4 – ATRASO / FALTA DE ENTREGA DE MATERIAIS E/OU EQUIPAMENTOS E/OU UNIFORMES PREVISTOS EM CONTRATO**

| ITEM       | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalidade | Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais (Uniformes, Equipamentos e Materiais de Consumo Anual) estimados necessários a execução do contrato. |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí**

| Meta a cumprir                                              | Nenhuma ocorrência de atraso/falta de entrega dos materiais (Uniformes, Equipamentos e Materiais de Consumo Anual).            |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrumento de medição                                      | Constatação formal de ocorrências.                                                                                             |
| Forma de acompanhamento                                     | Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.                                                                |
| Periodicidade                                               | Por evento/constatação.                                                                                                        |
| 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 = 25 Pontos.<br>01 (um) dia ou mais de atraso = 0 pontos.                                                           |
| Sanções                                                     | Ver item 3.2 deste anexo.                                                                                                      |
| Observações                                                 |                                                                                                                                |
| <b>INDICADOR 5 – OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS</b> |                                                                                                                                |
| 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                                     | Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.                                                                |
| Periodicidade                                               | Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais.                                                                     |
| Mecanismo de Cálculo                                        | Verificação da quantidade de ocorrências registradas relacionadas ao descumprimento de obrigações contratuais diversas.        |
| Início de Vigência                                          | A partir do início da prestação do serviço.                                                                                    |
| Faixas de ajuste no pagamento                               | Sem ocorrências = 15 pontos.<br>01 ocorrência = 10 pontos.<br>02 ocorrências = 5 pontos.<br>03 ou mais ocorrências = 0 pontos. |
| Sanções                                                     | Ver item 3.2 deste anexo.                                                                                                      |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí**

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Observações | O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas nos indicadores 1, 3 e 4, assim como, treinamento, funcionários em nível de escolaridade adequados, substituição de funcionários faltosos por funcionário e por dia, dentre outras obrigações contratuais. |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**INDICADOR 6 - 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        | Constatação formal dos quesitos qualitativos.                                                                                       |
| Forma de acompanhamento       | Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.                                                                     |
| Periodicidade                 | Mensal.                                                                                                                             |
| Mecanismo de Cálculo          | Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados – Serviços de Vigilância Patrimonial Armada Diurna e Noturna. |
| Início de Vigência            | A partir do início da prestação do serviço.                                                                                         |
| Faixas de ajuste no pagamento | De 0 a 20 Pontos conforme resultados da avaliação dos quesitos qualitativos.                                                        |
| Sanções                       | Ver item 3.2 deste anexo.                                                                                                           |
| Observações                   | Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo.                                                                    |

**PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS -  
SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA PATRIMONIAL ARMADA DIURNA E NOTURNA**

**Órgão/Unidade:**

**Nº Contrato:**

**Gestor/Responsável:**

**Contratada:**

**Mês de referência:**

**Legenda do Grau de Satisfação:**

**O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder**

| Descrição | Serviços/Procedimentos | Grau de Satisfação |   |   |   |   |
|-----------|------------------------|--------------------|---|---|---|---|
|           |                        | O                  | B | R | I | N |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí**

|                             |                                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   |   |   |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| I - Assiduidade             | Considere a frequência, comparecimento, constância dos trabalhadores no local de trabalho.                                                                                                                                                   |   |   |   |   |   |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              | O | B | R | I | N |
| II - Disciplina             | Considere a capacidade de obediência ao conjunto de regras, normas, aos superiores, bem como a regulamentos, sempre se referindo a um tipo de atitude no que se diz respeito ao cumprimento de responsabilidades específicas de cada pessoa. |   |   |   |   |   |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              | O | B | R | I | N |
| III - Iniciativa            | Considere a capacidade de agir adequadamente e independente de supervisão, disponibilidade em conhecer o trabalho do setor, aperfeiçoá-lo e resolver situações inesperadas.                                                                  |   |   |   |   |   |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              | O | B | R | I | N |
| IV - Produtividade          | Considere o volume e a qualidade do trabalho realizado, relacionado com o tempo gasto para executá-lo, a complexidade do mesmo e as condições em que é desenvolvido.                                                                         |   |   |   |   |   |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              | O | B | R | I | N |
| V - Responsabilidade        | Considere a ética profissional, a conduta moral e o grau de compromisso em relação ao seu trabalho na Instituição/Setor.                                                                                                                     |   |   |   |   |   |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              | O | B | R | I | N |
| VI - Relacionamento         | Considere a integração no ambiente com os colegas e o público em geral, tendo em vista o desenvolvimento do trabalho.                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              | O | B | R | I | N |
| VII - Pontualidade          | Cumprir o horário de trabalho. Informar de imediato imprevistos que impeçam o seu comparecimento ou cumprimento do horário.                                                                                                                  |   |   |   |   |   |
|                             |                                                                                                                                                                                                                                              | O | B | R | I | N |
| VIII – Apresentação Pessoal | Mantém comportamento e aparência pessoal condizentes ao local de trabalho e traça-se adequadamente.                                                                                                                                          |   |   |   |   |   |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí**

| TABELA DE TOTALIZAÇÃO DOS RESULTADOS                                                                                                             |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 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].                            |   |   |   |   |
|                                                                                                                                                  |   |   |   |   |
| D- Pontuação Total (**)                                                                                                                          |   |   |   |   |
| (**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus de satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 20. [(O+B) x 20] |   |   |   |   |

### 3. FAIXA 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 a soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme formula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6”.

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 + avaliar a necessidade de notificação. |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí**

|                     |                                  |                                                               |
|---------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Abaixo de 40 pontos | 90% do valor previsto mais multa | 0,90 + avaliar a necessidade de aplicação de multa contratual |
|---------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------|

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

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

**4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS.**

| Indicador                                                                                         | Critério (Faixas de Pontuação)                             | Pontos | Avaliação |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------|-----------|
| 1 - Uso de Uniformes e Crachá                                                                     | Sem ocorrências                                            | 10     |           |
|                                                                                                   | 1 ocorrência                                               | 8      |           |
|                                                                                                   | 2 ocorrências                                              | 6      |           |
|                                                                                                   | 3 ocorrências                                              | 4      |           |
|                                                                                                   | 4 ou mais ocorrências                                      | 0      |           |
| 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante                                              | Sem atrasos                                                | 5      |           |
|                                                                                                   | 1 resposta com atraso                                      | 3      |           |
|                                                                                                   | 2 respostas com atraso                                     | 2      |           |
|                                                                                                   | 3 respostas com atraso                                     | 1      |           |
|                                                                                                   | 4 respostas ou mais com atraso                             | 0      |           |
| 3 – Atraso no pagamento de salários e/ou outros benefícios                                        | Sem atraso                                                 | 25     |           |
|                                                                                                   | 01 (um) dia ou mais de atraso                              | 0      |           |
| 4 – Atraso / Falta de entrega de materiais e/ou equipamentos e/ou uniformes previstos em contrato | Sem atraso                                                 | 25     |           |
|                                                                                                   | 01 (um) dia ou mais de atraso                              | 0      |           |
| 5 – Outras obrigações contratuais diversas                                                        | Sem ocorrências                                            | 15     |           |
|                                                                                                   | 01 ocorrência                                              | 10     |           |
|                                                                                                   | 02 ocorrências                                             | 5      |           |
|                                                                                                   | 03 ou mais ocorrência                                      | 0      |           |
| 6 – Qualidade dos serviços prestados                                                              | Conforme resultados da avaliação dos quesitos qualitativos | 0 - 20 |           |
| <b>Pontuação Total do Serviço</b>                                                                 |                                                            |        |           |

Período da Avaliação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Fiscal do Contrato