



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

MINUTA

PROCESSO SEI Nº 23243.013230/2025-48

DOCUMENTO SEI Nº 3017591

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 mensais 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 mensal da quantidade de ocorrências para determinação do Índice de Desempenho ou Nota da Avaliação Técnica, bem como a determinação 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 do mês subsequente à prestação de serviços, encaminhando à Contratada e ao Gestor de Contratos, para fins de verificação do valor de pagamento.

2.4.1. O primeiro mês de Contrato 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 segundo mês de contratação.

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 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 nas faturas vincendas. Caso não haja faturas com vencimento futuro para a efetivação da glosa, os valores respectivos poderão ser descontados de valores pendentes de pagamento pelo Contratante.

2.5. 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.

2.6. 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.

3. ÍNDICES DE DESEMPENHO

3.1. A **qualidade esperada dos serviços** é uma condição de atendimento pleno das necessidades dos alunos atendidos, tendo como referência, as diretrizes do Termo de Referência.

3.2. Para fins de avaliação, a Nota da Avaliação Técnica - NAT será obtida da seguinte forma:

$$\text{NAT} = 100 - \Sigma p$$

Onde:

Σp = somatório dos pontos relativos às ocorrências/irregularidades verificadas nas supervisões e controles, conforme tabela abaixo.

3.2.1. Será considerado o somatório dos pontos daqueles itens que tiverem ocorrências/irregularidades/falhas registradas no mês, referente ao período objeto de avaliação, conforme disposto na tabela abaixo:

Módulo	Ocorrências	Pontos
MÓDULO 1: USO DOS EPI's, ITENS DE SEGURANÇA, ACESSÓRIOS E UNIFORMES	Todos os aspectos adequados à contratação (execução, organização, quantidade e identificação)	0
	Um aspecto inadequado (descrever)	2
	Dois aspectos inadequados (descrever)	4
	Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	6
MÓDULO 2: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE.	Todas as solicitações atendidas no prazo definido pela Administração	0
	Uma solicitação atendida com atraso (descrever)	2
	Duas solicitações atendidas com atraso (descrever)	4
	Três ou mais solicitações atendidas com atraso (descrever)	6
MÓDULO 3: RONDAS	Todos os aspectos adequados à contratação (execução, organização, quantidade e identificação)	0
	Mais de 90% das atividades cumpriram o cronograma	2
	Entre 70% e 90% das atividades cumpriram o cronograma	4
	Menos de 70% das atividades cumpriram o cronograma	6
MÓDULO 4: INCIDENTES DE SEGURANÇA	Nenhum incidente ocorrido	0
	Um incidente ocorrido (descrever)	2
	Dois incidentes ocorridos (descrever)	4
	Três ou mais incidentes ocorridos (descrever)	6
MÓDULO 5: PONTUALIDADE	Todos os aspectos adequados à contratação	0
	Uma ocorrência de atraso (descrever)	2

MÓDULO 6: CONDOTA DOS VIGILANTES	Duas ocorrências de atraso (descrever)	4
	Três ou mais ocorrências de atraso (descrever)	6
	Todos os aspectos adequados à contratação	0
	Um aspecto inadequado (descrever)	2
	Dois aspectos inadequados (descrever)	4
	Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	6

3.2.2. O resultado da avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “bom”, “razoável”, “insatisfatório” e “péssimo”, conforme Nota da Avaliação Técnica (NAT), e a glosa/desconto sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura, se for o caso, obedecerá aos parâmetros estabelecidos no quadro abaixo:

Nota da Avaliação Técnica (NAT)	Conceito	Desconto (%)
95 a 100	Bom	0
90 a 94,99	Razoável	1,5
85 a 89,99	Insatisfatório	2,5
Abaixo de 84,99	Péssimo	3,5

3.2.3. O resultado da avaliação técnica implicará, dependendo do caso, na glosa/desconto correspondente do valor da Nota Fiscal/Fatura, referente ao período objeto de avaliação, de acordo com os parâmetros estabelecidos acima e de acordo com a seguinte fórmula:

$$VMA = VMC - (VMC \times D/100)$$

Onde:

VMA = valor mensal apurado, com base na avaliação técnica;

VMC = valor mensal contratado;

D = taxa de desconto (em %) apurada na Avaliação Técnica.

3.3. A cada apuração mensal, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade.

3.4. Haverá rescisão contratual, conforme avaliação técnica, as seguintes condições:

I - Avaliação técnica corresponde à atribuição de conceito “insatisfatório” por 2 (dois) meses consecutivos;

II - Avaliação técnica corresponde à atribuição de conceito “insatisfatório” por 4 (meses) meses durante o período dos últimos 12 (doze) meses;

III - Avaliação técnica corresponde à atribuição de conceito “péssimo”.

4. MODELO DO INSTRUMENTO DE ANÁLISE

(I) IMR - INDICADORES	
INDICADOR 1: USO DOS EPI's, ITENS DE SEGURANÇA, ACESSÓRIOS E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	- Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho e à utilização correta dos equipamentos previstos para a contratação, na forma prevista na legislação pertinente. - Garantir o uso de uniformes pelos empregados nas dependências do IFRO.
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
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 = 0 Pontos; - 01 Ocorrência = 02 (dois) Pontos; - 02 Ocorrências = 04 (quatro) Pontos; - 03 Ocorrências ou mais = 06 (seis) Pontos
Sanções	Acima de 03 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas à aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.

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	Atender aos prazos definidos pela Administração nas solicitações
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros.
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratada
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: 0 Pontos; - 01 resposta com atraso = 02 (dois) Pontos; - 02 respostas com atraso = 04 (quatro) Pontos; - 03 respostas com atraso ou mais = 06 (seis) Pontos.
Sanções	Acima de 03 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas à aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à 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: QUALIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível global de qualidade e a execução efetiva das rotinas mais críticas 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.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros, boletins de ocorrências, relatos de usuários dos serviços.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.

ITENS A SEREM MEDIDOS:

Incidentes de segurança	Ocorreram incidentes na instalação, com bens do órgão, com a população local e/ou com visitantes?
	Faixas de Ajuste no Pagamento: - Sem incidentes: 0 Pontos; - Um incidente: 02 (dois) Pontos; - Dois incidentes: 04 (quatro) Pontos; - Três ou mais incidentes ocorridos: 06 (seis) Pontos.
	Atenuantes
	- O tempo de detecção e resposta dos vigilantes foi efetivo? - O incidente foi controlado, sem gerar danos ao órgão e às pessoas?
	Mecanismo de Apuração Mensal: - Se a resposta para os dois atenuantes for SIM, a pontuação será gerada.

- Se a resposta para um atenuante for NÃO, a pontuação será reduzida em 50%.
- Se a resposta para os dois atenuantes for NÃO, a pontuação será mantida.

Exemplo:

Em Junho/202X ocorreram 2 incidentes no órgão				
Ajuste no Pagamento (Inicial)	4 pontos			
Atenuantes	Cenário 1	Cenário 2	Cenário 3	Cenário 4
O tempo de detecção e resposta dos vigilantes foi efetivo?	SIM	SIM	NÃO	NÃO
O incidente foi controlado, sem gerar danos ao órgão e às pessoas?	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Ajuste no Pagamento (Final)*	0	2	2	4

* Será levado para a planilha de avaliação de qualidade dos serviços prestados.

Rondas	Realizar rondas rotineiras visando detectar possíveis problemas
	Faixas de Ajuste no Pagamento: - Todos os aspectos adequados à contratação: 0 Pontos; - Mais de 90% das atividades cumpriram o cronograma: 02 (dois) Pontos; - Entre 70% e 90% das atividades cumpriram o cronograma: 04 (quatro) Pontos; - Menos de 70% das atividades cumpriram o cronograma: 06 (seis) Pontos.
Pontualidade	Obedecer pontualmente ao horário estabelecido de comparecimento ao posto
	Faixas de Ajuste no Pagamento: Todos os aspectos adequados à contratação: 0 Pontos; Uma ocorrência de atraso: 02 (dois) Pontos; Duas ocorrências de atraso: 04 (quatro) Pontos; Três ou mais ocorrências de atraso: 06 (seis) Pontos;
Conduta dos vigilantes	Observação: Ocorrências por pessoa/dia.
	Os vigilantes deverão, ainda, serem éticos, urbanos e civilizados, observando as regras básicas de conduta e segurança da legislação em questão. Faixas de Ajuste no Pagamento: Todos os aspectos adequados à contratação: 0 Pontos; Uma ocorrência de atraso: 02 (dois) Pontos; Duas ocorrências de atraso: 04 (quatro) Pontos; Três ou mais ocorrências de atraso: 06 (seis) Pontos;
Sanções	Observação: Ocorrências por pessoa/dia.
	Acima de 03 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual, em cada um dos itens, de forma independente, estarão sujeitas à aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.
Observação	O que se busca com esse indicador é obter a garantia de que os itens mais relevantes na execução dos serviços estão sendo cumpridos conforme contratado.

(II) PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Órgão/Unidade: Campus XXX

Nº Contrato: XXXX

Fiscal(is) do Contrato: XXX

Contratada: XXXXX

Mês de Referência: XX/XXXX

Orientação: Para as pontuações 2/4/6, deverá ser descrita a ocorrência.

SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES

Indicador 1	0	2	4	6
1. Uso de EPIs/Itens de Segurança	x			

2. Uso de Uniformes	X			
3. Uso dos acessórios	X			
Indicador 2	0	2	4	6
4. Tempo de Resposta às solicitações da Contratante	X			
Indicador 3	0	2	4	6
5. Incidentes de segurança	X			
6. Rondas	X			
7. Pontualidade	X			
8. Conduta dos vigilantes	X			
MEMÓRIA DE CÁLCULO				
Somatório dos pontos por grau de ocorrência (0,2,4,6)	0			
Σp = Somatório dos pontos relativos às ocorrências/irregularidades verificadas nas supervisões	0			
Nota da Avaliação Técnica (NAT) = $100 - \Sigma p$	100			

(III) FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

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\$ 35.161,34	Nota da Avaliação Técnica (NAT)	100
Nota da Avaliação Técnica (NAT)	Conceito		Desconto
De 95 a 100 pontos	Bom		0%
De 90 a 94,99 pontos	Razoável		1,5%
De 85 a 89,99 ponto	Insatisfatório		2,5%
Abaixo de 84,99	Péssimo		3,5%
Valor Mensal Apurado (VMA)			R\$ XXXX
VMA = VMC – (VMC x D/100)			
VMA = valor mensal apurado, com base na avaliação técnica;			
VMC = valor mensal contratado;			
D = taxa de desconto (em %) apurada na Avaliação Técnica.			

ASSINATURAS FISCAL/GESTOR (A) E PREPOSTO DA CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **Deize Kelly do Vale Nascimento Pacheco, Membro da Equipe de Planejamento de Contratação**, em 21/05/2026, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ifro.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3017591** e o código CRC **C4443E00**.