



ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. DO OBJETO

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 adendo é parte indissociável do Contrato XX/2023 firmado a partir do Edital DO Pregão XX/2023 e de seus demais anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de QUATRO indicadores de qualidade: uso dos uniformes e EPI's; atraso no pagamento de salários e outros benefícios; qualidade dos serviços prestados; e recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigida;

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

2.2.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada a essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes, respectivamente, as situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3 As tabelas seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

Nº 01 – Uso de uniformes e EPI	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências contratuais relacionadas a fornecimento e uso de uniformes e EPI's.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	O uso de uniformes e EPI's será observado, sendo que o número de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme ou EPI por dia.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 10 ocorrências = 8 Pontos 11 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO SANTO
CAMPUS NOVA VENÉCIA

Nº 2 – Pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, como FGTS e INSS

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 em salário ou outro benefício no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 30 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.

Nº 3 – Qualidade dos serviços prestados

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a Cumprir	Nível máximo de qualidade.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de satisfação do usuário.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Qualidade máxima = 30 Pontos.
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO SANTO
CAMPUS NOVA VENÉCIA

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS VIGILANTE				
Órgão/Unidade:				
Nº Contrato:				
Gestor/Responsável:				
Contratada:		Mês referencia:		
Legenda do Grau de Satisfação: 3 = Satisfatório 2 = Regular 1 = Ruim 0 = Péssimo				
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO			
	Marque X na opção abaixo:			
	3	2	1	0
Comunicação imediata a Administração de qualquer anormalidade verificada no setor.				
Zelo com os equipamentos da instituição.				
Execução dos serviços com eficiência e qualidade.				
Execução em tempo compatível com a natureza do serviço.				
Conhecimento sobre o serviço a ser executado.				
Atendimento exclusivo de demandas a partir de orientações do fiscal responsável.				
Atendimento as orientações e procedimentos determinados pela Administração.				
Participação nas decisões sobre formas de execução dos serviços.				
Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com alunos, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho.				
Abstenção de uso inadequado de qualquer meio eletrônico, não autorizado, durante o expediente.				
Pontuação: Soma total da pontuação dos quesitos avaliados.				

Nº 4 – Disponibilidade de recursos humanos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade de recurso humano estimada na contratação.
Meta a Cumprir	Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO SANTO
CAMPUS NOVA VENÉCIA

Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência refere-se a ausência de um funcionário por hora de trabalho.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 10 ocorrências = 30 Pontos 11 a 20 ocorrências = 20 Pontos 21 a 30 ocorrências = 10 Pontos 31 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.

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 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 fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X)	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”
--------------------------------	--

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
$X \geq 90$ pontos	100% do valor previsto	1,00
$80 \leq X < 90$ pontos	97% do valor previsto	0,97
$70 \leq X < 80$ pontos	94% do valor previsto	0,94
$60 \leq X < 70$ pontos	91% do valor previsto	0,91
$50 \leq X < 60$ pontos	88% do valor previsto	0,88
$X < 50$ pontos	85% do valor previsto	0,85
Valor devido mensal =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	