

## ANEXO III – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90222/2026

PROCESSO Nº 23440.002215.2025-48

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

#### 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 XX584/2026 firmado a partir do Pregão Eletrônico 90222/2026 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 04 indicadores de qualidade: apresentação dos colaboradores, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios e qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

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

2.2.2. 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.

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

INDICADOR 1 – APRESENTAÇÃO DOS COLABORADORES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a assiduidade, vestimentas adequadas, cordialidade com servidores, discentes e comunidade interna.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal técnico do contrato através de ficha 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 = 20 Pontos 1 ocorrência = 16 Pontos 2 ocorrências = 12 Pontos 3 ocorrências = 08 Pontos 4 ocorrências = 04 Ponto

	5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Os fiscais técnicos realizaram essa análise elaborando relatórios semanais a fim de facilitar a aferição das ocorrências.
<b>INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao cumprimento contratual dos serviços contratados que venham apresentar desconformidades diversas que a equipe de fiscalização identificar necessidades de correção.
Meta a cumprir	Até 02 dias úteis posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelos fiscais do contrato através de tratativas por meio de e-mail
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
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 20 Pontos 1 resposta com atraso = 16 Pontos 2 respostas com atraso = 12 Pontos 3 respostas com atraso = 08 Pontos 4 respostas com atraso = 04 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
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.
<b>INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal administrativo do contrato através de avaliação documental realizada ao fim de cada Mês(competência)

	após o recebimento da documentação conforme estabelecida no Termo de Referência.
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 ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.

#### INDICADOR 4 - 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	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico submetido de forma opcional a todos os alunos que tiveram atendimento no mês anterior pelo colaborador.
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 de Vigência	A partir do término do primeiro mês da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

#### PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Órgão/Unidade: IFSP – Câmpus Presidente Epitácio	
Nº Contrato:	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	Mês de referência:

<p>Legenda do Grau de Satisfação:  <b>O</b> = Ótimo (01 ponto) <b>B</b> = Bom (01 ponto) <b>R</b> = Regular (0 ponto) <b>I</b> = Insatisfatório (0 ponto) <b>N</b> = Não se aplica/Não sei responder</p>				
<b>Quesito</b>	<b>Serviços/Procedimentos/Especificações</b>			<b>Grau de Satisfação</b>
<b>Rotina Geral</b>	C1 - Prontidão e Proatividade na Prestação dos Serviços			
	C2 - Cordialidade no atendimento			
	C3 - Clareza nas tratativas e traduções			
	C4 - Organização do ambiente de trabalho			
<p>Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados e/ou esclarecimentos se sua avaliação resultaram em alguma resposta com grau de satisfação “R” ou “I”.</p>				
<b>METODOLOGIA DE CÁLCULO</b>				
A – Somatório do Grau de Satisfação por quesito	O	B	R	I
B – Total de avaliações por quesito (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)				
C - Pontuação por Quesito= (A/B )*25				
D – Pontuação Total = (C1+C2+C3+C4)/ 4				
<p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O formulário de avaliação dos serviços será disponibilizado pelos fiscais técnicos até o final de cada mês com prazo de resposta até o terceiro dia útil do mês subsequente aos alunos que tiveram qualquer atendimento no período, ao qual será avaliado de forma anônima e opcional.</li> <li>- Caso seja verificado pela Equipe de Fiscalização do Contrato, que as avaliações não condizem com a qualidade do serviço realmente prestado, as avaliações poderão ser desconsideradas, mediante relatório da Equipe de Fiscalização.</li> <li>- Não havendo avaliações para o quesito, será considerada a pontuação máxima.</li> </ul>				

### 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 à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

<p>Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”.</p>
--

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	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 40 a 49 pontos	85% do valor previsto	0,85
Abaixo de 40 pontos	85% do valor previsto mais multa	0,85 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

3.3 A avaliação abaixo de 40 pontos por 02(duas) vezes ensejará a rescisão do contrato.

#### 4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS:

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Apresentação dos Colaboradores	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	08	
	4 ocorrências	04	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	20	
	1 resposta com atraso	16	
	2 respostas com atraso	12	
	3 respostas com atraso	08	
	4 respostas com atraso	04	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
<b>Pontuação Total do Serviço</b>			