



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR
METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

POSTO: PROFISSIONAL DE APOIO - CUIDADOR

Os serviços de Profissional de Apoio - Cuidador deverão ser executados com base nos parâmetros a seguir estabelecidos. A avaliação será realizada por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento.

O IMR tem por finalidade estabelecer os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e os respectivos mecanismos de adequação do pagamento quando houver descumprimento injustificado das metas estabelecidas.

Os indicadores definidos buscam aferir, especialmente, a disponibilidade dos profissionais, assiduidade, pontualidade, continuidade do atendimento, cumprimento das atribuições do posto, acompanhamento adequado dos estudantes, observância das orientações da Administração, postura profissional, segurança na execução das atividades e comunicação das ocorrências à fiscalização.

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO:

Indicadores definem o nível de serviço inicialmente exigido e que deve ser cumprido pela Contratada. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores de nível de serviço poderão ser revistos, mediante acordo entre as partes.

O Indicador proposto implica em variável que está sob controle da Administração e permite a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados.

O resultado da avaliação do indicador será entregue ao preposto da contratada até o 5º dia útil subsequente, afim de que a contratada possa emitir a fatura dos serviços executados.

A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação obtida pela Contratada.

FORMA DE ACOMPANHAMENTO E CÁLCULO

A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da contratada com base nos indicadores propostos, utilizando formulários de controle mensais. Durante a execução, poderão ser realizadas vistorias presenciais ou remotas. A Nota Mensal de Avaliação (NAS) resultará da soma ponderada dos indicadores e determinará o percentual de pagamento devido, conforme tabela a seguir:

Faixas de Ajuste no Pagamento

- 90 a 100 pontos = Pagamento de 100% da fatura
- 80 a 89,99 pontos = Pagamento de 95% da fatura
- 70 a 79,99 pontos = Pagamento de 90% da fatura
- Abaixo de 70 pontos = Pagamento de 85% da fatura

INDICADOR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir atendimento célere às demandas do órgão e evitar prejuízos ao correto cumprimento de todas as fases do cronograma e à entrega final no prazo fixado.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de Medição	Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo deste anexo.
Forma de acompanhamento	Realização de vistoria técnica, por parte da fiscalização, da execução dos serviços, bem como dos critérios elencados na Tabela 1 deste anexo e das demais disposições do Termo de Referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	% de serviços adequados executados dentro do mês de referência (total de serviços adequados executados dentro do mês de referência/total de serviços estabelecidos por período) * 100.
Início da Vigência	Data do início da execução dos serviços.
Faixas de Ajuste no Pagamento de acordo com a Nota de Avaliação do Serviço (NAS)	90,00 a 100 pontos = recebimento de 100% da fatura. 80,00 a 89,99 pontos = recebimento de 95% da fatura. 70,00 a 79,99 pontos = recebimento de 90% da fatura. abaixo de 70,00 pontos = recebimento de 85% da fatura.

TABELA 01 DE REFERÊNCIA

Indicadores		Pontuação	Pontuação de ocorrência
Indicador 1 – Empresa		30	
1.1	Indeferimento de solicitações de serviços sem motivação fundamentada, comprovável caso solicitado pela Fiscalização e setor demandante. Serão verificadas as justificativas formais apresentadas pela contratada.	10	Sem ocorrências - 10 pontos 01 ocorrência - 08 pontos
1.2	Deixar de substituir empregado ausente, dentro do prazo, inclusive em caso de faltas injustificadas, afastamentos legais, férias e aviso prévio, gerando a indisponibilidade do serviço ao demandante do serviço . Será avaliada a tempestividade na substituição e comunicação à fiscalização.	10	02 ocorrências - 06 pontos 03 ocorrências - 04 pontos 04 ocorrências - 02 pontos
1.3	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não preste os serviços a contento, ainda que possua a formação exigida no edital.	10	05 ou mais ocorrências - 0 ponto
Indicador 2 – Uniformes e equipamentos		10	
2.1	Apresentação e Postura - Utilização de uniforme, vestimenta adequada às atividades e crachá visível em perfeitas condições de uso.	5	Sem ocorrências - 05 pontos 01 ocorrência - 04 pontos
2.2	Fornecimento e, ou, utilização adequada dos equipamentos, materiais e demais recursos previstos no Termo de Referência e necessários à execução das atividades, quando aplicável.	5	02 ocorrências - 03 pontos 03 ocorrências - 02 pontos 04 ocorrências - 01 ponto 05 ou mais ocorrências - 0 ponto

Indicador 3 – Competências e atribuições		60	
3.1	Conduta profissional, respeito e ética - atuação com respeito, urbanidade, discrição, ética profissional e observância das normas institucionais, preservando a dignidade, privacidade e autonomia do estudante.	10	Sem ocorrências - 10 pontos 01 ocorrência - 08 pontos 02 ocorrências - 06 pontos 03 ocorrências - 04 pontos 04 ocorrências - 02 pontos 05 ou mais ocorrências - 0 ponto
3.2	Assiduidade e pontualidade - comparecimento do profissional ao local de trabalho, cumprimento da jornada contratual e observância dos horários estabelecidos para o acompanhamento do estudante.	10	
3.3	Acompanhamento e apoio ao estudante: execução das atividades de acompanhamento e apoio ao estudante de acordo com suas necessidades específicas e com as orientações estabelecidas pela Administração, incluindo, quando aplicável, acompanhamento em atividades acadêmicas, deslocamentos internos, intervalos, atividades institucionais e demais situações previstas no Termo de Referência.	10	
3.4	Cumprimento das atribuições e orientações de serviço - execução das atribuições previstas para o posto, observando as orientações da Administração, os limites de atuação profissional e as necessidades do estudante, sem assumir atividades que não estejam relacionadas ao objeto contratado.	10	
3.5	Segurança, cuidado e observância dos protocolos: execução das atividades de apoio com atenção à segurança e ao bem-estar do estudante, observando os protocolos, orientações e procedimentos estabelecidos pela Administração e comunicando imediatamente situações de risco ou ocorrências relevantes.	10	
3.6	Comunicação de ocorrências relacionadas ao estudante: Comunicação à fiscalização ou ao responsável indicado pela Administração de ocorrências relevantes verificadas durante a execução do serviço, especialmente situações que possam comprometer a segurança, o bem-estar ou a continuidade do atendimento ao estudante.	10	
Valor máximo da Nota de Avaliação do Serviço (NAS)		100 pontos	

O Resultado informará o total de pontos obtido em Pontuação Final, relativo ao serviço que foi realizado de forma adequada, ensejando o respectivo ajuste no pagamento conforme Faixas de Ajuste no Pagamento.

RESULTADO DA AVALIAÇÃO

A pontuação final obtida pela Contratada corresponderá à soma das pontuações atribuídas aos quatro indicadores.

O resultado será utilizado para definição do percentual de pagamento correspondente ao nível de serviço efetivamente alcançado, conforme as faixas estabelecidas neste instrumento.

Nota de Avaliação do Serviço – NAS: _____ pontos

Percentual de pagamento: _____ %

Mês de referência: ____ / ____

Responsável pela aplicação: _____

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura/Registro: _____



Documento assinado eletronicamente por **Newller Thiago Fernandes Mascarenhas, Diretor(a)**, em 07/10/2026, às 11:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Paula Antunes de Medeiros, Servidor(a)**, em 07/10/2026, às 11:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ellen Lucy Tristao, Pro-Reitor(a)**, em 07/10/2026, às 11:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Kátia Aparecida de Almeida, Servidor(a)**, em 07/10/2026, às 14:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gizelma Tavares de Souza, Servidor(a)**, em 07/10/2026, às 14:16, 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.ufvjm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2244184** e o código CRC **042DEFDF**.