

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

PERÍODO DE AVALIAÇÃO:

CONTRATO:

CONTRATADA:

SOBRE:

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. A fiscalização técnica/setorial dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme este modelo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:
 - 1.2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 1.2.2. Deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;
- 1.4. O fiscal técnico/setorial do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;
- 1.5. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;
- 1.6. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;
- 1.7. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório;
- 1.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando

em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os Serviços e produtos da contratada serão avaliados por meio de quatro indicadores:

- i. Uso dos EPI's e uniformes
- ii. Tempo de resposta às solicitações da contratante
- iii. Excelência nos serviços prestados;
- iv. Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;

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

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

3.2. 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.

4. A não regularização dos problemas reclamados nos prazos estabelecidos implica na aplicação de nova penalidade e assim por diante até sua regularização;

5. Este IMR - Instrumento de Medição de Resultado define expectativas de serviços e responsabilidades entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, e é parte integrante do contrato.

6. Para as falhas na prestação de serviços que não constam neste IMR, será aplicado o grau correspondente às irregularidades de mesmo grau de comprometimento dos serviços previstos nesta IMR.

7. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios, os mecanismos de cálculo de pontuação de qualidade e as folhas na prestação do serviço.

8. A critério da Contratante, a Contratada poderá ser penalizada com a rescisão unilateral do contrato nas seguintes condições:

8.1. A ocorrência de quatro avaliações com conceito RUIM ou três avaliações com conceito PÉSSIMO, consecutivas ou intercaladas, no período de 12 meses.

9. O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, a critério da CONTRATANTE, poderá ser objeto apenas de notificação nas três primeiras ocorrências.

INDICADOR 1: USO DOS EPI's E UNIFORMES	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho e uso e condições dos uniformes pelos funcionários durante a execução dos serviços.
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 - 20 pontos 01 ocorrência - 19 pontos 02 ocorrências - 18 pontos 03 ocorrências - 17 pontos 04 ocorrências - 16 pontos 05 ocorrências - 15 pontos 06 Ocorrências - 13 pontos 07 Ocorrências - 11 pontos 08 Ocorrências - 9 pontos 09 Ocorrências - 7 pontos 10 Ocorrências ou mais - 0 ponto

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	Até o dia útil posterior à solicitação, ou conforme prazo informado na solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto.
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	<ul style="list-style-type: none"> - Sem atrasos: 10 pontos - 01 resposta com atraso = 09 pontos - 02 respostas com atraso = 08 pontos - 03 respostas com atraso = 07 pontos - 04 respostas com atraso = 06 pontos - 05 respostas com atraso = 05 pontos - 06 ou mais respostas com atraso = 0 pontos
--------------------------------------	--

INDICADOR 3: EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais, assim como garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços
Meta a cumprir	Prestar todos os serviços contratados com perfeita execução, primando pela excelência do serviço e pela segurança dos funcionários e dos frequentadores dos campi.
Instrumento de medição	Constatação formal das ocorrências de falhas por meio de formulário
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através de registro de ocorrências de falhas em formulário
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Preenchimento na Planilha de Identificação de falhas
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Sem ocorrências - 40 pontos 01 ocorrência - 38 pontos 02 ocorrências - 36 pontos 03 ocorrências - 34 pontos 04 ocorrências - 32 pontos 05 ocorrências - 30 pontos 06 Ocorrências - 26 pontos 07 Ocorrências - 22 pontos 08 Ocorrências - 18 pontos 09 Ocorrências - 14 pontos 10 Ocorrências ou mais - 0 ponto

INDICADOR 4: ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
Item	Descrição
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos (injustificáveis) de pagamento aos funcionários
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal, com base na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência, por funcionário.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências - 30 pontos 01 ocorrência - 28 pontos 02 ocorrências - 26 pontos 03 ocorrências - 24 pontos 04 ocorrências - 22 pontos 05 ocorrências - 20 pontos 06 Ocorrências - 16 pontos 07 Ocorrências - 14 pontos 08 Ocorrências - 12 pontos 09 Ocorrências - 10 pontos 10 Ocorrências ou mais - 0 ponto

LISTA EXEMPLIFICATIVA DE FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA
Falta de qualquer um dos materiais e equipamentos previstos que venha a causar interrupção ou redução na qualidade dos serviços	Ocorrência registrada

Não execução das tarefas de acordo com o parâmetro, a rotina e o cronograma estabelecido.	Ocorrência registrada
Falta de Prontidão e Proatividade na Prestação do Serviço	Ocorrência registrada
Não Realização das tarefas programadas/solicitadas	Ocorrência registrada
Falta de Conservação e zelo com os equipamentos	Ocorrência registrada
Ausência de zelo e urbanidade no tratamento com o público	Ocorrência registrada

10. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

10.2. 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:

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

10.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

CONCEITO	Faixas de Pontuação de Qualidade de serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado
EXCELENTE	Faixa 1 – De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
BOM	Faixa 2 – De 80 a 89 pontos	98,5% do valor previsto	0,985
REGULAR	Faixa 3 – De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
INSATISFATÓRIO	Faixa 4 – De 60 a 69 pontos	95,5% do valor previsto	0,955
RUIM	Faixa 5 – De 50 a 59	94% do valor previsto	0,94

PÉSSIMO	Faixa 6 - Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto	0,90
---------	-------------------------------	-----------------------	------

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

11. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	20	
	01 ocorrência	19	
	02 ocorrências	18	
	03 ocorrências	17	
	04 ocorrências	16	
	05 ocorrências	15	
	06 Ocorrências	13	
	07 Ocorrências	11	
	08 Ocorrências	9	
	09 Ocorrências	7	
	10 Ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	01 resposta com atraso	09	

	02 respostas com atraso	08	
	03 respostas com atraso	09	
	04 respostas com atraso	06	
	05 respostas com atraso	05	
	06 ou mais respostas com atraso	0	
3 – Excelência dos serviços prestados	Sem ocorrências	40	
	01 ocorrência	38	
	02 ocorrências	36	
	03 ocorrências	34	
	04 ocorrências	32	
	05 ocorrências	30	
	06 ocorrências	26	
	07 ocorrências	22	
	08 ocorrências	18	
	09 ocorrências	14	
	10 ocorrências ou mais	0	

4 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	30	
	01 ocorrência	28	
	02 ocorrências	26	
	03 ocorrências	24	
	04 ocorrências	22	
	05 ocorrências	20	
	06 ocorrências	16	
	07 ocorrências	14	
	08 ocorrências	12	
	09 ocorrências	10	
	10 ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço			

Preposto(a)

Fiscal Técnico(a)/Setorial

REGISTRO DE OCORRÊNCIAS
(ANEXO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR)

CONTRATO:

PERÍODO DE AVALIAÇÃO:

INDICADOR 1: USO DOS EPI's E UNIFORMES COLABORADORES AVALIADOS:			
Nº	Descrição da ocorrência	Data	Horário
1			
2			
3			

INDICADOR 2: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE COMUNICAÇÕES AVALIADAS:			
Nº	Descrição da ocorrência	Data	Horário
1			
2			
3			

INDICADOR 3: EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS			
Nº	Descrição da ocorrência	Data	Horário
1			
2			
3			

INDICADOR 4: ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS COLABORADORES AVALIADOS:			
Nº	Descrição da ocorrência	TIPO DE BENEFÍCIO	DIAS DE ATRASO
1			
2			
3			

Emitido em 26/03/2026

DOCUMENTO COMPROBATÓRIO (ANEXO) Nº 2/2026 - SSG (11.00.46.41)
(Nº do Documento: 51)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 27/03/2026 10:55)
EVANDRO SOARES COSTA FILHO
SUPERINTENDENTE
1760967

(Assinado digitalmente em 26/03/2026 11:00)
JOELMA CAVALCANTE SOARES
ASSESSOR(A)
1191587

(Assinado digitalmente em 26/03/2026 14:24)
BRUNO CARVALHO DE BRITO
ADMINISTRADOR
1426500

(Assinado digitalmente em 26/03/2026 13:33)
ALESSANDRO TARDELY ALCANTARA DE OLIVEIRA
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
3384247

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número:
51, ano: **2026**, documento (espécie): **DOCUMENTO COMPROBATÓRIO (ANEXO)**, data de emissão:
26/03/2026 e o código de verificação: **dfd9f1cf33**