



DIVISÃO DE GESTÃO DE MATERIAIS - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS  
Rua Talim 330 - Bairro Vila Nair - São José dos Campos - SP CEP 12231-280 - <http://www.unifesp.br>  
12 39249537

ANEXO IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.029/2026

DA DEFINIÇÃO

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.

Este anexo é parte indissociável do contrato celebrado a partir do Edital do Pregão Eletrônico 90029/2026 e de seus demais anexos.

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de seis indicadores de qualidade: uso do uniforme, condições de segurança na execução dos serviços, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de recursos humanos previstos em contrato, atraso na entrega dos materiais/insumos/equipamentos e qualidade dos serviços prestados.

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

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

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.

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

INDICADOR 1 - USO DO UNIFORME	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a identificação dos funcionários através do uso do uniforme.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal Técnico através de e-mails e relatório de ocorrências
Periodicidade	Aferição a cada medição da prestação dos serviços
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de referência. Cada evento identificado por pessoa consistirá em uma ocorrência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 Ocorrência = 8 Pontos 2 Ocorrências = 6 Pontos 3 Ocorrências = 4 Pontos 4 Ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou acima de 5 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita a penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	Este indicador visa melhor gestão dos colaboradores e a otimização da fiscalização através da rápida identificação do colaborador, além da igualdade entre os colaboradores.
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO

<b>Finalidade</b>	Mensurar o tempo de resposta da Contratada às solicitações da Contratante para garantir agilidade na comunicação, adequada gestão e resolução de problemas.
<b>Meta a cumprir</b>	Até 01 (um) dia útil posterior ao envio do e-mail pela Contratante.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal técnico através de registro via e-mails e relatório de ocorrências.
<b>Periodicidade</b>	Por evento / solicitação à contratante (e-mail enviado à Contratada). Aferição a cada medição da prestação dos serviços
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta durante período de referência.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da vigência contratual.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 Ocorrência = 8 Pontos 3 Ocorrências = 6 Pontos 4 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou acima de 4 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita às penalidades previstas no contrato administrativo.
<b>Observações</b>	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratada, sempre que possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

#### INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento dos salários e outros benefícios
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo Gestor do Contrato/ Fiscal Técnico auxiliado pelo Fiscal Administrativo com cobrança dos comprovantes através de e-mails e relatório
<b>Periodicidade</b>	Aferição a cada medição da prestação dos serviços, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43 e/ou de acordo com a categoria.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Uma ocorrência ensejará a instauração de processo administrativo para aplicação de penalidades previstas no contrato administrativo, descontos de pontuação previstos no IMR – Instrumento de Medição de Resultado.
<b>Observações</b>	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.

#### INDICADOR 4 - FALTA DE RECURSOS HUMANOS PREVISTOS EM CONTRATO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de fornecimento dos recursos humanos previstos no contrato
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Gestor / Fiscal Técnico do Contrato auxiliado pelo Fiscal Administrativo na cobrança de documentos através de e-mails e relatório de ocorrência

<b>Periodicidade</b>	Aferição a cada medição da prestação dos serviços
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de referência. Cada evento identificado consistirá em uma ocorrência
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 15 Pontos 1 Ocorrência = 10 Pontos 2 Ocorrências = 5 Pontos 3 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou acima de 3 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita penalidades previstas no contrato administrativo.
<b>Observações</b>	Este indicador visa garantir a execução dos serviços

<b>INDICADOR 5 - ATRASO NA ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o cumprimento da entrega dos equipamentos necessários a execução dos serviços
<b>Meta a cumprir</b>	100% dos itens solicitados no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal Técnico com registros feitos através do Diário via e-mails.
<b>Periodicidade</b>	Aferição a cada medição da prestação dos serviços
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de referência. Cada evento identificado consistirá em uma ocorrência
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 Ocorrência = 8 Pontos 2 Ocorrências = 6 Pontos 3 Ocorrências = 4 Pontos 4 Ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou acima de 5 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita penalidades previstas no contrato administrativo.
<b>Observações</b>	Este indicador busca promover o bom planejamento das atividades de forma que todos os recursos materiais imprescindíveis para a realização estejam disponíveis quando necessários de forma a não comprometerem a qualidade dos serviços.

<b>INDICADOR 6 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências. Satisfação do público usuário
<b>Forma de acompanhamento</b>	Canais de comunicação com o público usuário para que o Gestor do Contrato, auxiliado pelo Fiscal Técnico possa apurar insatisfações com serviços prestados pela contratada.

<b>Periodicidade</b>	Aferição a cada medição da prestação do serviço
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação das ocorrências através da apuração dos apontamentos de insatisfação do público usuário, onde cada situação de r equivalerá a 01 ocorrência.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem Ocorrências = 15 Pontos 1 ocorrência = 12 Pontos 2 ocorrências = 8 Pontos 3 ocorrências = 6 Pontos 4 ocorrências = 4 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou acima de 5 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita penalidades previstas no contrato administrativo.
<b>Observações</b>	Este indicador visa garantir a execução dos serviços e a manutenção do nível de qualidade Os canais de comunicação com o público usuário serão através do sítio oficial do Campus e e-mails direcionados à fiscalização do contrato “público usuário” todas as pessoas que frequentam e/ou utilizam as dependências do campus: professores, técnicos, alunos, estagiários visitantes (inclusive a fiscalização do contrato).

DAS FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

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” + Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6”**

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 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 89 pontos	95% do valor previsto	0,95
Inferior a 70 pontos	93% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual através de processo Sancionatório
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS:

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS		
Indicador	Critério	Pontos
INDICADOR 1 - USO DO UNIFORME	Sem ocorrências	10
	01 ocorrência	8
	02 ocorrências	6
	03 ocorrências	4
	04 ocorrências	2
	05 ocorrências ou mais	0
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	Sem ocorrências	20

	1 ocorrência	16
	2 ocorrências	12
	3 ocorrências	8
	4 ocorrências	4
	5 ou mais ocorrências	0
INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	Sem ocorrências	20
	Uma ou mais ocorrências	0
INDICADOR 4 - FALTA DE RECURSOS HUMANOS PREVISTOS EM CONTRATO	Sem ocorrências	20
	03 ocorrências	16
	04 ocorrências	12
	05 ocorrências	6
	06 ou mais ocorrências	0
INDICADOR 5 - ATRASO NA ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS	Sem ocorrências	10
	01 ocorrência	8
	02 ocorrências	6
	03 ocorrências	4
	04 ocorrências	2
	05 ocorrências ou mais	0
INDICADOR 6 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Sem ocorrências	20
	01 ocorrência	14
	02 ocorrências	10
	03 ocorrências	6
	04 ocorrências	4
	05 ocorrências ou mais	0
PONTUAÇÃO FINAL:		
VALOR DA MEDIÇÃO:		



Documento assinado eletronicamente por **Debora Nunes Lisboa, Administradora**, em 09/04/2026, às 08:45, 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 **Maraisa Gonçalves, Docente**, em 09/04/2026, às 09:18, 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 [clicando aqui](#), ou pelo endereço: "https://sei.unifesp.br/sei/controlador\_externo.php?acao=documento\_conferir&id\_orgao\_acesso\_externo=0" informando o código verificador **3291933** e o código CRC **C1FD3ACB**.