



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE  
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD  
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

**ANEXO I – C**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) – POR INDICADORES**

**Processo Administrativo: 23302.000722.2021-06**

**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 e estipulados no Instrumento Convocatório.

1.2. Este anexo (IMR) é parte indissociável do Termo de Referência. Àquele contém critérios de medição que estão em consonância com as regras de execução dos serviços estabelecidas na minuta contratual, sendo imprescindível a obediência a estes ditames sob pena de imputação de sanções administrativas.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 03 (três) indicadores de qualidade:

2.1.1 Tempo de resposta às solicitações da contratante;

2.1.2 Atraso no pagamento de salários e outros benefícios.

2.1.3 Qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídas pontuações, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada na aferição da pontuação. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade na execução dos serviços.

2.4. A pontuação final da execução dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), que correspondem a uma graduação do nível de qualidade na execução dos serviços. Considera-se o valor 0 (zero) para um serviço inteiramente desprovido de qualidade, e, o valor 100 (cem) para o serviço inteiramente provido de qualidade.

2.5. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação para fins de cálculo do pagamento da contratada.

**INDICADOR 1 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento das solicitações demandadas pela comissão de fiscalização em todos os itens de a execução do contrato



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE**  
**PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD**  
**REITORIA DO IF SERTÃO – PE**

<b>Meta a cumprir</b>	Em menor tempo possível a contar da solicitação ou da ordem de serviços, sendo o prazo máximo o de 1 (um) dia útil.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, quando da solicitação do <b>Fiscal Técnico</b> , através do <b>sistema eletrônico de registro de ocorrências</b> .
<b>Periodicidade</b>	Por evento/solicitação à contratante.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
<b>Sanções aplicadas na primeira constatação</b>	Conforme item 21 do Termo de Referência.
<b>Observações</b>	As respostas às solicitações podem figurar-se em basicamente 3 (três) hipóteses: 1. Resposta em forma de ação (prestação direta de determinado serviço que careceu de melhoria ou execução). 2. Reposta por meios formais (via documentos entregues à Administração). 3. Resposta por meios informais através do uso de instrumentos telemáticos (comunicado a consultas via telefone ou e- mail).
<b>Demais Observações</b>	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.

**INDICADOR 2 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar os serviços prestados, de modo que atendam o nível de quantidade e qualidade estabelecido nos estudos preliminares e termo de referência.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	<b>Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros</b>
<b>Periodicidade</b>	Mensal, nos termos do art. 459, § 1º, do decreto-lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da 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.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE**  
**PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD**  
**REITORIA DO IF SERTÃO – PE**

<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 35 pontos uma ou mais ocorrências = 0 pontos
<b>Sanções aplicadas na primeira constatação</b>	Conforme Item 21 do Termo de Referência
<b>Observações</b>	Atendendo ao disposto do art. 459 § 1º da CLT.

**INDICADOR 3– QUANTIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar os serviços prestados, de modo que atendam o nível de quantidade e qualidade estabelecido nos estudos preliminares e termo de referência.
<b>Meta a cumprir</b>	Serviços prestados com excelência, de modo que a referida execução será realizada de modo inaudito.
<b>Instrumento de medição</b>	Registros de ocorrências, reclamação de falhas devidamente verificadas pelo fiscal e/ou comprovadas pelo usuário.
<b>Forma de acompanhamento</b>	<u>Registros de ocorrências.</u>
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrita na planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa. Sendo a pontuação 0 (zero) correspondente ao serviço completamente insatisfatório (I); de 1 (um) a 10(dez) correspondente ao serviço regular (R); 11(onze) a 20 (vinte) correspondente ao serviço bom (B) e de 21 (vinte e um) a 25 (vinte e cinco) correspondente ao serviço ótimo (O).
<b>Sanções aplicadas na primeira constatação</b>	Conforme previsão no Termo de Referência



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE**  
**PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD**  
**REITORIA DO IF SERTÃO – PE**

<b>Observações</b>	Os quesitos a serem avaliados neste indicador encontram-se na <b>planilha de avaliação sendo esta anexa (I – C1) ao Instrumento de Medição de Resultados (IMR).</b>
<b>Demais Observações</b>	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.

### 3. DO CÁLCULO PARA PAGAMENTO

3.1 As pontuações relativas à aferição de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme especificações apresentadas nas tabelas acima.

3.2 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

3.2.1 Pontuação total: Pontos Indicador 1 + Pontos Indicador 2 + Pontos Indicador 3

3.3. Os pagamentos devidos à contratada, relativos a cada mês de referência, devem ser calculados conforme pontuação total do serviço mês a mês em consonância com a tabela e fórmulas abaixo:

<b>FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE POR MÊS DE REFERÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL PARA PAGAMENTO</b>	<b>FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto + multa contratual a critério da Administração	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

3.3.1. Desta feita, o valor para cada ordem de serviço será calculado conforme fórmula abaixo:

3.3.2. A pontuação abaixo de 40 pontos por três vezes consecutivas poderá ensejar rescisão do contrato, cabendo a decisão final à Autoridade administrativa competente de cada Unidade do IF Sertão – PE, sendo a decisão final baseada na análise da relação de prejuízos ao erário e da continuidade das atividades-meio e fim desta Administração.

#### 1. CHECK – LIST DE AFERIÇÃO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE**  
**PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD**  
**REITORIA DO IF SERTÃO – PE**

<b>Indicador</b>	<b>Critério (Faixas de Pontuação)</b>	<b>Pontos</b>	<b>Avaliação</b>
<b>1 – Tempo de resposta às solicitações da contratante</b>	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
<b>2 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;</b>	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
<b>3 – Qualidade dos serviços prestados;</b>	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
<b>Pontuação Total do Serviço</b>			

## ANEXO I – C1

**PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS APOIO ADMINISTRATIVO PRESTADOS**

<b>Unidade:</b>	
<b>Nº Contrato:</b>	
<b>Órgão Gerenciador:</b>	
<b>Contratada:</b>	<b>Mês de referência:</b>
<b>Legenda do Grau de Satisfação:</b> O = ótimo; B = Bom; R = regular; I = insatisfatório; e N = não se aplica.	
<b>Descrição</b>	<b>Grau de Satisfação</b>
Organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.	

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE  
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD**

**REITORIA DO IF SERTÃO – PE**

Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta.				
Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato				
<b>Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou, caso queira esclarecer sua avaliação.</b>				
<b>A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação</b>	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
<b>B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)</b>				
<b>C – Índice de Avaliação, por quesito (*)</b>	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
<b>(*) dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].</b>				
<b>D – Pontuação Total (**)</b>				
<b>(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [ (O+B) x 25]</b>				

**De acordo,**

Fiscal Técnico	
Fiscal Administrativo(Se houver)	
Gestor do Contrato	