



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
CAMPUS ITABERABA

ANEXO VII – MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (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 **XXXXX**, firmado a partir do Edital **XXXX**, e de seus demais anexos.

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

2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:

- a) uso dos EPIs e uniformes;
- b) tempo de resposta às solicitações do Contratante;
- c) atraso no pagamento de salários ou benefícios, falta de materiais previstos em contrato; e
- d) 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, sendo que 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 – USO DOS EPIs E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
CAMPUS ITABERABA

Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoal/dia)
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços
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 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	Verificar item específico do Termo de Referência

INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas sobre prazos relacionados ao atendimento a requisições emitidas
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Por solicitação à Contratada
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 dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	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 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos
Sanções	Verificar item específico do Termo de Referência

INDICADOR 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS OU BENEFÍCIOS	
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 do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Mensal, nos termos do art. 459, § 1º, do Decreto-Lei nº 5.452/43, ou data-base fornecida pela Convenção Coletiva da categoria
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
CAMPUS ITABERABA

Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 pontos 1 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Verificar item específico do Termo de Referência

INDICADOR 4 – FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários à execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Por constatação
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de desconformidade no mês de referência
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Verificar item específico do Termo de Referência

INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços
Meta a cumprir	Atingimento de nota máxima na avaliação de qualidade
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 25 pontos, conforme resultado da pesquisa
Sanções	Verificar item específico do Termo de Referência

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS		
Órgão/Unidade:		
Número do contrato:		
Gestor/Responsável:		
Contratada:		Mês de referência:
Legenda: O – ótimo / B – bom / R – regular / I – insatisfatório / N – não se aplica/não sei responder		
DESCRIÇÃO	SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES	GRAU DE SATISFAÇÃO
	Limpeza do chão, vasos e pias	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
CAMPUS ITABERABA

Banheiros	Parede e teto Recolhimento do lixo Abastecimento de consumíveis (papel, sabão, etc.)	
Corredores	Limpeza dos pisos Limpeza das paredes Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas	
Salas de aula	Recolhimento do lixo Limpeza do piso Limpeza dos móveis Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas Limpeza das paredes e janelas	
Laboratório	Recolhimento do lixo Limpeza do piso Limpeza dos móveis Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas Limpeza das paredes e janelas	
Biblioteca	Recolhimento do lixo Limpeza do piso Limpeza dos móveis Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas Limpeza das paredes e janelas	
Salas de trabalho	Recolhimento do lixo Limpeza do piso Limpeza dos móveis Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas Limpeza das paredes e janelas	
Pátios	Recolhimento do lixo Limpeza do piso Limpeza do teto, luminárias e eletrocalhas Limpeza das paredes e janelas	
Funcionários	Uniformes e crachás EPIs (luvas, bota, etc.) Equipamentos utilizados Qualidade dos materiais Cordialidade Pontualidade	
Deixe aqui seu comentário para a melhoria dos serviços ou algum esclarecimento complementar:		

A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
CAMPUS ITABERABA

B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica / Não sei responder)				
C – Índice de avaliação por quesito (*) (*) dividir a quantidade de itens em cada grau de satisfação, pelo total de quesitos avaliados [A/B].	O	B	R	I
D – Pontuação total (**) (**) somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus de satisfação “Ótimo” e “Bom”, multiplicados pela pontuação limite 25 [(O+B) x 25].				

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:

Pontuação total do serviço = pontos “Indicador 1” + pontos “Indicador 2” + pontos “Indicador 3” + pontos “Indicador 4” + pontos “Indicador 5”

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 DO 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	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, com aplicação de multa	0,90 + aplicação de multa contratual

Finalmente:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
CAMPUS ITABERABA

Valor devido para efetivo pagamento = (valor mensal previsto) x (fator de ajuste de nível de serviço)

3.3. A avaliação “Abaixo de 40 pontos” por três vezes, **consecutivas ou não**, ensejarão a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIOS	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 – Uso dos EPIs ou uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações	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 ou mais com atraso	0	
3 – Atraso no pagamento de salários ou benefícios	Sem ocorrências	35	
	1 ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	1 ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 - 25	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			