



**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, se for o caso, 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
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros



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

<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoal/dia)
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<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 ocorrências ou mais = 0 pontos
<b>Sanções</b>	Verificar item específico do Termo de Referência

**INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CONTRATANTE**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento às exigências específicas sobre prazos relacionados ao atendimento a requisições emitidas
<b>Meta a cumprir</b>	Até dia útil posterior à solicitação
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
<b>Periodicidade</b>	Por solicitação à Contratada
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<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 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos
<b>Sanções</b>	Verificar item específico do Termo de Referência

**INDICADOR 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS OU BENEFÍCIOS**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
<b>Periodicidade</b>	Mensal, nos termos do art. 459, § 1º, do Decreto-Lei nº 5.452/43, ou data-base fornecida pela Convenção Coletiva da categoria
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência



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

<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 35 pontos 1 ou mais ocorrências = 0 pontos
<b>Sanções</b>	Verificar item específico do Termo de Referência

<b>INDICADOR 4 – 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>	Atingimento de nota máxima na avaliação de qualidade
<b>Instrumento de medição</b>	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
<b>Forma de acompanhamento</b>	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	0 a 45 pontos, conforme resultado da pesquisa
<b>Sanções</b>	Verificar item específico do Termo de Referência

<b>PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>		
Órgão/Unidade:		
Número do contrato:		
Gestor/Responsável:		
Contratada:		Mês de referência:
Legenda: <b>O</b> – ótimo / <b>B</b> – bom / <b>R</b> – regular / <b>I</b> – insatisfatório / <b>N</b> – não se aplica/não sei responder		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES</b>	<b>GRAU DE SATISFAÇÃO</b>
Cordialidade	Atendimento com a devida polidez aos usuários	
Apresentação	Fardamento completo, limpo e em ordem Pelos faciais devidamente aparados	
Deixe aqui seu comentário para a melhoria dos serviços ou algum esclarecimento complementar:		

A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica / Não sei responder)				
C – Índice de avaliação por quesito (*)	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>



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

(*) dividir a quantidade de itens em cada grau de satisfação, pelo total de quesitos avaliados [A/B].				
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

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”

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:

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



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

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 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 - 45	
<b>PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO</b>			