



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Campus LINHARES

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Órgão/Unidade:	
Nº Contrato:	
Fiscal/Responsável:	
Contratada:	Mês referência:

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 nº xx/2025 – UASG 158420, firmado a partir do Pregão Eletrônico xx/2025 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de SEIS indicadores de qualidade: uso dos uniformes e EPIs; pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS; tempo de resposta as solicitações da contratante; emprego e uso de materiais e equipamentos; disponibilidade de recursos humanos; e qualidade dos serviços prestados.

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

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

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 seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – Uso dos uniformes e EPIs	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	O uso de uniforme completo e crachá será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de

	forma inadequada, uniforme completo e crachá por dia.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 10 ocorrências = 8 Pontos 11 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência e Contrato
Pontuação atingida	

INDICADOR 2 – Pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Evitar ocorrências de atrasos e de pagamentos fracionados de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso em salário ou outro benefício no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência e Contrato
Pontuação atingida	

INDICADOR 3 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas à entrega de documentos, segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Até dois dias úteis posteriores à solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação da contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 1 ocorrência = 10 Pontos 2 a 3 ocorrências = 8 Pontos 4 a 5 ocorrências = 6 Pontos 6 a 7 ocorrências = 4 Pontos 8 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência e Contrato

Observação	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 demanda se dê em maior tempo.
Pontuação atingida	

INDICADOR 4 – Emprego e uso de materiais, equipamentos e complementos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento/constatação.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 1 ocorrência = 10 Pontos 2 a 3 ocorrências = 8 Pontos 4 a 5 ocorrências = 6 Pontos 6 a 7 ocorrências = 4 Pontos 8 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência e contrato
Pontuação atingida	

INDICADOR 5 – Disponibilidade de recursos humanos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade de recurso humano estimada na contratação.
Meta a cumprir	Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência refere-se à ausência de um funcionário por hora de trabalho.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 1 ocorrência = 20 Pontos 2 a 3 ocorrências = 15 Pontos 4 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 7 ocorrências = 5 Pontos 8 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência e Contrato
Pontuação atingida	

INDICADOR 6 – Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Nível máximo de qualidade.

Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de satisfação do usuário.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal do contrato.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de Cálculo	Descrita abaixo na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Qualidade máxima = 30 Pontos .
Sanções	Conforme Termo de Referência e Contrato.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS				
Legenda do Grau de Satisfação: 3 = Satisfatório 2 = Regular 1 = Ruim 0 = Péssimo				
Descrição	Avaliação			
	3	2	1	0
Serviços prestados pelos colaboradores sem atrasos em relação aos horários designados, e controle de frequência devidamente registrado e sem falhas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zelo com os equipamentos da instituição.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conhecimento técnico e desenvoltura em relação ao serviço a ser executado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento de demandas, orientações e procedimentos a partir de determinações dos fiscais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com alunos, servidores e demais membros da equipe de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abstenção de uso inadequado de qualquer meio eletrônico e/ou leitura de material alheio ao serviço durante o expediente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Execução dos serviços com eficiência e qualidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não se ausentar do posto durante o expediente, exceto por autorização da Administração.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicar qualquer anormalidade aos servidores responsáveis pelo contrato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funcionários devidamente uniformizados, portando o crachá, limpos e com aparência pessoal adequada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pontuação atingida =				

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 anteriormente.

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 (X) = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6”	
---	--

3.1.2 Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos.

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 da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
X ≥ 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
80 ≤ X < 90 pontos	97% do valor previsto	0,97
70 ≤ X < 80 pontos	94% do valor previsto	0,94
60 ≤ X < 70 pontos	90% do valor previsto	0,90
50 ≤ X < 60 pontos	88% do valor previsto	0,88
X < 50 pontos	85% do valor previsto	0,85
Valor devido mensal = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

Observações: