



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
Campus LINHARES

**ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**INSTRUMENTO DE MEDAÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

<b>Órgão/Unidade:</b>	
<b>Nº Contrato:</b>	
<b>Fiscal/Responsável:</b>	
<b>Contratada:</b>	<b>Mês referência:</b>

**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 às 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.

<b>INDICADOR 1 – Uso dos uniformes e EPIs</b>	
<b>ITEM</b>	<b>Descrição</b>
<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 mediante fiscalização.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	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.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	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
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência e Contrato
<b>Pontuação atingida</b>	

<b>INDICADOR 2 – Pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Evitar ocorrências de atrasos e de pagamentos fracionados de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo Fiscal do contrato.
<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 em salário ou outro benefício 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>	Conforme Termo de Referência e Contrato
<b>Pontuação atingida</b>	

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

<b>Observação</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 demanda se dê em maior tempo.
<b>Pontuação atingida</b>	

<b>INDICADOR 4 – Emprego e uso de materiais, equipamentos e complementos</b>	
<b>ITEM</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato.
<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 Gestor e/ou Fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Por evento/constatação.
<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>	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
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência e contrato
<b>Pontuação atingida</b>	

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

<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 do serviço.
<b>Meta a cumprir</b>	Nível máximo de qualidade.

<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de satisfação do usuário.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	De acordo com a rotina de trabalho.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrita abaixo 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>	Qualidade máxima = <b>30 Pontos</b> .
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência e Contrato.

<b>PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>					
<b>Legenda do Grau de Satisfação:</b> 3 = Satisfatório 2 = Regular 1 = Ruim 0 = Péssimo					
<b>Descrição</b>	<b>Avaliação</b>				
	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
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"/>	
<b>Pontuação atingida =</b>					

### **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:

<b>Pontuação total do serviço (X) =</b> 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:

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de Ajuste de nível de serviço</b>
$X \geq 90$ pontos	100% do valor previsto	1,00
$80 \leq X < 90$ pontos	97% do valor previsto	0,97
$70 \leq X < 80$ pontos	94% do valor previsto	0,94
$60 \leq X < 70$ pontos	90% do valor previsto	0,90
$50 \leq X < 60$ pontos	88% do valor previsto	0,88
$X < 50$ pontos	85% do valor previsto	0,85
<b>Valor devido mensal =</b> [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

**Observações:**