



**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte**  
**CAMPUS IPANGUAÇU**

Relatório 2/2023 - DIAD/DG/IP/RE/IFRN

26 de setembro de 2023

<b>MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO</b> <b>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE</b> <b>CAMPUS IPANGUAÇU</b>	
<b>RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO - FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS RECEBIMENTO PROVISÓRIO</b>	
<b>DADOS DO RECEBIMENTO</b>	
<b>Servidor(a)</b> <i>Nome do fiscal</i>	<b>Atribuição:</b> <i>Fiscal do contrato</i>
<b>Contrato:</b> <i>Contrato nº xxxx/20xx</i>	<b>Competência:</b> <i>Mês/Ano</i>
<b>Objeto:</b> <i>Contratação de serviços continuados para o asseio, limpeza, conservação e manutenção predial o IFRN - campus Ipangaçu, com fornecimento de insumos sob demanda, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra.</i>	<b>Empresa:</b> <i>Nome da empresa</i>

Conforme Instrução Normativa nº 05/2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, A contratação de serviços continuados deverá adotar unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da CONTRATADA. Desta forma, o Termo de Referência do referido contrato prevê que os serviços executados serão avaliados conforme Indicadores de Desempenho a seguir estabelecidos.

**INDICADORES DE DESEMPENHO**

Conforme Anexo I do Termo de Referência do Edital do Pregão nº xx/20xx, Processo Administrativo nº 2XXXX.00XXXX.20XX-XX, temos os critérios e indicadores do Instrumento de Medição de resultado (IMR).

**Contrato de serviços continuados para o asseio, limpeza, conservação e manutenção predial o IFRN - campus Ipangaçu, com fornecimento de insumos sob demanda, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra – XXX/20XX – PROAD/IFRN**

Durante a vigência do Contrato nº XX/2023 a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SLTI/MPOG nº 05/2017. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, elencando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas para boa prestação dos serviços. A avaliação estará sempre baseada nas regras de saúde e segurança no trabalho, na legislação trabalhista, previdenciária e/ou nas Convenções Coletivas de Trabalho, assim como nas boas práticas de execução dos serviços preconizadas pela IN 05/2017 SEGES/MPDG e cadernos de logística do Ministério da Economia.

O Instrumento de Medição de Resultados é parte indissociável do Termo de Referência, que contém outros critérios e regras de execução dos serviços, sendo imprescindível a obediência a estes ditames sob pena de imputação de sanções administrativas. Aos indicadores serão atribuídas pontuações, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo. 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 e deverá ser efetuado mensalmente, pela fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a servir como fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes no IMR.

**Definição:** documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;

**Objetivo a atingir:** os objetivos deste IMR são para definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da CONTRATADA na execução da prestação dos serviços de limpeza e manutenção. Neste sentido, pretende-se atingir a melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.

**Forma de avaliação:** A CONTRATADA será avaliada por meio de indicadores mínimo de desempenho estabelecidos neste documento. Aos indicadores serão atribuídos pontos diferenciados, relacionados à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços. 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. A avaliação da contratada na prestação de seus serviços, se faz por meio de análise dos seguintes indicadores de 1 a 7 (Tabela 01), metas, critérios e mecanismo de cálculo da pontuação:

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**  
**Indicadores de desempenho**

<b>INDICADOR 1: Atendimento da rotina de execução dos serviços contínuos – Limpeza</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir a execução de todas as rotinas do Plano de Trabalho dentro dos prazos previstos.
Meta a cumprir	Atender as rotinas do Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovada pelo IFRN – Campus Ipanguaçu. Inicialmente, as metas serão acompanhadas pelas rotinas apresentadas nos anexos desse Termo de Referência.
Instrumento de medição	Registros de ocorrências no SUAP – Módulo Contratos, concomitante com comunicação a CONTRATADA (e-mails ou documentos formalizados e recebidos pelo preposto) ou qualquer constatação formal.
Forma de acompanhamento	Pessoal, com acompanhamento do fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do total de ocorrências
Mecanismo de cálculo	O fiscal verificará a qualidade e cumprimento de cronograma e escala de trabalho pré-determinada; A pontuação será conforme ocorrências registradas de descumprimento, no âmbito das rotinas diárias, semanais, mensais e trimestrais, descritas no Plano de trabalho ou Termo de Referência.
Início da vigência	A partir do 3º mês após o início dos serviços
Pontuação para cálculo o fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Em caso de reincidência a CONTRATADA será notificada, e quando couber, serão aplicadas as sanções, conforme Termo de Referência item 23 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.
Observações	1. Caso haja impedimentos na realização das rotinas de limpeza ou manutenção, o fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando a normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções. 2. Todas as ocorrências deverão estar registradas no sistema SUAP, a fim de que estes sejam validados pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos. 3. Rotinas a serem consideradas: diárias, semanais, mensais e trimestrais.
<b>INDICADOR 2: Prazo para atendimento de CHAMADOS do SUAP – Limpeza e Manutenção</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir a execução de serviços demandados via SUAP, conforme repasse diário da COSGEM/IP.
Meta a cumprir	Atender os chamados repassados pela COSGEM, no prazo pré-determinado pela COSGEM.
Instrumento de medição	Chamados atendidos no SUAP, registros de ocorrências no SUAP - Módulo Contratos, concomitante com comunicação a CONTRATADA (e-mails ou documentos formalizados e recebidos pelo preposto) ou qualquer constatação formal.
Forma de acompanhamento	Pessoal, com acompanhamento do fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária e por chamado, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	O fiscal verificará a qualidade e cumprimento de cronograma e escala de trabalho pré-determinada; A pontuação será conforme ocorrências registradas de descumprimento, no âmbito do

	não atendimento de chamados.
Início da vigência	A partir do 3º mês após o início dos serviços
Pontuação para cálculo o fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Em caso de reincidência a CONTRATADA será notificada, e quando couber, serão aplicadas as sanções, conforme Termo de Referência item 23 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.
Observações	1. Caso haja impedimentos no atendimento dos chamados, o fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando a normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções. 2. Todas as ocorrências deverão estar registradas no sistema SUAP, a fim de que estes sejam validados pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos.
<b>INDICADOR 3: Pagamento de salários, adicionais e benefícios dentro do prazo legal</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento da legislação quanto ao pagamento de salários, adicionais e benefícios (auxílio alimentação, auxílio transporte, e outros, conforme CCT ou ACT) dentro do prazo legal.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os salários, adicionais e benefícios, pagos no prazo legal durante o mês a que se refere a medição.
Instrumento de medição	Registros de ocorrências no SUAP – Módulo Contratos, concomitante com comunicação a CONTRATADA (e-mails ou documentos formalizados e recebidos pelo preposto) ou qualquer constatação formal.
Forma de acompanhamento	Pessoal, com acompanhamento do fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não pagamento do salário, adicional ou benefício de um ou mais funcionários dentro do prazo corresponde a 1 ocorrência por dia útil de atraso.
Início da vigência	A partir dos 30 dias após o início dos serviços
Pontuação para cálculo o fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 16 pontos 2 ocorrências = 12 pontos 3 ocorrências = 8 pontos 4 ocorrências = 4 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Em caso de reincidência a CONTRATADA será notificada, e quando couber, serão aplicadas as sanções, conforme Termo de Referência item 23 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.
Observações	1. De acordo com a CLT, o pagamento “deverá ser efetuado, o mais tardar, até o quinto dia útil do mês subsequente ao vencido” (art. 459, § 1º do Decreto-Lei 5.452/1943). 2. Devem ser observadas as categorias que fazem jus ao benefício e o prazo estabelecido nas convenções coletivas de trabalho ou acordo coletivos de trabalho. Nos casos em que a convenção coletiva de trabalho não especifique o prazo limite para pagamento do auxílio alimentação, este deverá ser pago até o último dia útil do mês. 3. e acordo com o Decreto nº 95.247/1987, “o Vale-Transporte constitui benefício que o empregador antecipará ao trabalhador para utilização efetiva em despesas de deslocamento residência trabalho e vice-versa”. Em outras palavras, o empregado paga ao empregado de forma antecipada o valor necessário ao deslocamento deste. 4. Todas as ocorrências deverão estar registradas no sistema SUAP, a fim de que estes sejam validados pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos.
<b>INDICADOR 4: Cumprimento de obrigações contratuais relativas à saúde e segurança no trabalho - SST</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao atendimento às obrigações contratuais relacionadas à saúde e segurança do trabalho, conforme item 9 (EPI's) e 12 do Termo de Referência.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todas as obrigações relativas à SST cumpridas durante o mês a que se refere a medição, o que equivale a 10 pontos.
Instrumento de medição	Registros de ocorrências no SUAP – Módulo Contratos, concomitante com comunicação a CONTRATADA (e-mails ou documentos formalizados e recebidos pelo preposto) ou

	qualquer constatação formal.
Forma de acompanhamento	Pessoal, com acompanhamento do fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não cumprimento de uma determinada obrigação contratual corresponde a 1 ocorrência/item descumprido e, após o prazo para solução, admitida a prorrogação deste pela Fiscalização do contrato, será acrescida de mais 1 ocorrência/item descumprido e por dia útil de atraso na solução.
Início da vigência	A partir do 3º mês após o início dos serviços.
Pontuação para cálculo o fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Em caso de reincidência a CONTRATADA será notificada, e quando couber, serão aplicadas as sanções, conforme Termo de Referência item 23 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.
Observações	1. Nesse indicador, inclui-se também as exigências relativas ao uso de EPI's, capacitações e treinamentos, que visam a segurança durante as atividades dos prestadores de serviços, empregados da CONTRATADA.
<b>INDICADOR 5: Fornecimento de material dentro do prazo (incluindo EPI e uniformes)</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante do fornecimento de material, conforme estabelecido nos itens 9 e 11 do Termo de Referência.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os materiais fornecidos dentro do prazo, no mês a que se refere a medição, o que equivale a 10 pontos. O referido prazo, inclui o prazo inicial para entrega do material em comodato ou aqueles necessários a execução contratual, como o prazo mensal, como também os periódicos relativos a troca semestral de uniformes
Instrumento de medição	Constatação formal pelo fiscal, registros de ocorrências no SUAP – Módulo Contratos e comunicado a CONTRATADA (e-mails ou documentos formalizados e recebidos pelo preposto).
Forma de acompanhamento	Pessoal, com acompanhamento do fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não fornecimento de insumo(s) dentro do prazo (incluindo eventual prorrogação autorizada pela Fiscalização do contrato, conforme item 9 do Termo de Referência), corresponde a 1 ocorrência. Após este prazo, será acrescida de mais 1 ocorrência e por dia útil de atraso.
Início da vigência	A partir do 3º mês após o início dos serviços, porém com relação aos itens necessários para iniciar a execução contratual, poderá ser nos 30 dias após o início dos serviços.
Pontuação para cálculo o fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 16 pontos 2 ocorrências = 12 pontos 3 ocorrências = 8 pontos 4 ocorrências = 4 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Em caso de reincidência a CONTRATADA será notificada, e quando couber, serão aplicadas as sanções, conforme Termo de Referência item 23 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.
Observações	1. Para fornecer o material a CONTRATADA deverá utilizar a NOTA DE FORNECIMENTO, conforme modelo apêndice IV do Termo de Referência. 2. As glosas poderão ocorrer em notas fiscais futuras, que não seja a do mês em referência. 3. <i>Pendências na entrega de material do primeiro mês incluindo material de regime comodato.</i>
<b>INDICADOR 6: Apresentação e conduta do profissional</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante da apresentação e conduta do prestador de serviço, empregado da CONTRATADA no ambiente de suas atividades laborais.
	1. Funcionário com uniformes e EPI's;

Meta a cumprir	<p>2. Pontualidade e assiduidade dos funcionários;</p> <p>3. Diante do afastamento por motivos de doença, apresentação de atestado junto a COSGEM, visando controle do banco de horas a ser utilizado pelo IFRN, campus Ipanguaçu;</p> <p>4. Na ausência do funcionário por tempo já determinado ou previsto, a CONTRATADA substituir no prazo de 24 horas.</p> <p>No mês a que se refere a medição, o que equivale a 15 pontos.</p>
Instrumento de medição	Constatação formal pelo fiscal, registros de ocorrências no SUAP – Módulo Contratos e comunicado a CONTRATADA (e-mails ou documentos formalizados e recebidos pelo preposto).
Forma de acompanhamento	Pessoal, com acompanhamento do fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não cumprimento de qualquer meta, corresponde a 1 ocorrência. Após o prazo estabelecido pelo fiscal para sanar o problema, será acrescida de mais 1 ocorrência e por dia útil de atraso.
Início da vigência	A partir do 3º mês após o início dos serviços. Exceto para o item 1 (meta a cumprir), que será de 30 dias após o início dos serviços.
Pontuação para cálculo o fator de ajuste no pagamento	<p>Sem ocorrências = 15 pontos</p> <p>1 ocorrência = 12 pontos</p> <p>2 ocorrências = 9 pontos</p> <p>3 ocorrências = 6 pontos</p> <p>4 ocorrências = 3 pontos</p> <p>Mais de 5 ocorrências = 0 pontos</p>
Sanções	Em caso de reincidência a CONTRATADA será notificada, e quando couber, serão aplicadas as sanções, conforme Termo de Referência item 23 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.
Observações	Para fornecer o material a CONTRATADA deverá utilizar a NOTA DE FORNECIMENTO, conforme modelo apêndice do Termo de Referência.
<b>INDICADOR 7: Cumprimento de outras obrigações contratuais</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante por parte da Contratada, das demais obrigações contratuais.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todas as demais obrigações contratuais cumpridas.
Instrumento de medição	Constatação pelo fiscal, registros de ocorrências no SUAP – Módulo Contratos e comunicado a CONTRATADA (e-mails ou documentos formalizados e recebidos pelo preposto).
Forma de acompanhamento	Pessoal, com acompanhamento do fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Por exemplo, o não cumprimento de uma determinada obrigação contratual corresponde a 1 ocorrência/item descumprido e, após o prazo para solução, admitida a prorrogação deste pela Fiscalização do contrato, será acrescida de mais 1 ocorrência/item descumprido e por dia útil de atraso na solução.
Início da vigência	A partir do 3º mês após o início dos serviços.
Pontuação para cálculo o fator de ajuste no pagamento	<p>Sem ocorrências = 15 pontos</p> <p>1 ocorrência = 12 pontos</p> <p>2 ocorrências = 9 pontos</p> <p>3 ocorrências = 6 pontos</p> <p>4 ocorrências = 3 pontos</p> <p>Mais de 5 ocorrências = 0 pontos</p>
Sanções	Em caso de reincidência a CONTRATADA será notificada, e quando couber, serão aplicadas as sanções, conforme Termo de Referência item 23 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.
Observações	

#### Faixas de ajustes de pagamento

1. A partir do início da vigência do contrato, as pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
2. 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" + Pontos "Indicador 6" + Pontos "Indicador 7".

3. A partir do período de vigência do informado em cada indicador, 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 total do serviço em todos os indicadores	Pagamento devido	Fator de ajuste do nível de serviço
De 90 a 100 ponto	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 70 a 79 pontos	92% do valor previsto	0,92
De 60 a 69 pontos	88% do valor previsto	0,88
De 50 a 59 pontos	84% do valor previsto	0,84
De 40 a 49 pontos	80% do valor previsto	0,80
Abaixo de 40 pontos	80% do valor previsto e penalidades e/ou rescisão unilateral do contrato.	0,80

**Lista de verificação para a avaliação de nível dos serviços**

Tabela 01 - Lista de verificação para a avaliação de nível dos serviços				
Nº do Contrato:	XXX/20XX	Mês ano de referência	Mês/Ano	
Contratada:	Nome da empresa			
Indicador	Descrição	Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Qtde. de ocorrências	Pontuação
01	Atendimento da rotina de execução dos serviços contínuos – Limpeza	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
02	Prazo para atendimento de CHAMADOS do SUAP – Limpeza e Manutenção	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
03	Pagamento de salários, adicionais e benefícios dentro do prazo legal	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 16 pontos 2 ocorrências = 12 pontos 3 ocorrências = 8 pontos 4 ocorrências = 4 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
04	Cumprimento de obrigações contratuais relativas à saúde e segurança no trabalho - SST	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
05	Fornecimento de material dentro do prazo (incluindo EPI e uniformes)	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 16 pontos 2 ocorrências = 12 pontos 3 ocorrências = 8 pontos 4 ocorrências = 4 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
06	Apresentação e conduta do profissional	Sem ocorrências = 15 pontos 1 ocorrência = 12 pontos 2 ocorrências = 9 pontos 3 ocorrências = 6 pontos 4 ocorrências = 3 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
07	Cumprimento de outras obrigações contratuais	Sem ocorrências = 15 pontos 1 ocorrência = 12 pontos 2 ocorrências = 9 pontos 3 ocorrências = 6 pontos 4 ocorrências = 3 pontos		

		Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
<b>Total</b>				

Observações sobre as ocorrências verificadas no mês
[Devem ser descritas detalhadamente todas as ocorrências, uma vez que podem acarretar o desconto na nota fiscal. Por exemplo, a quantidade de empregados que receberam em atraso e a quantidade de dias de atraso, quais foram as obrigações descumpridas e se o respectivo prazo para solução foi cumprido etc.]

Faixas de pontuação total do serviço em todos os indicadores	Valor normal da parcela (A)	Fator de ajuste (B)	Valor a ser pago pela parcela (A x B)
De 90 a 100 ponto (fator de ajuste = 1,00)		1,00	
De 80 a 89 pontos (fator de ajuste = 0,96)		0,96	
De 70 a 79 pontos (fator de ajuste = 0,92)		0,92	
De 60 a 69 pontos (fator de ajuste = 0,88)		0,88	
De 50 a 59 pontos (fator de ajuste = 0,84)		0,84	
De 40 a 49 pontos (fator de ajuste = 0,80)		0,8	
Abaixo de 40 pontos (fator de ajuste = 0,80) do valor previsto e penalidades e/ou rescisão unilateral do contrato.		0,8	

<p><b>Relato do Fiscal:</b></p> <p>Os serviços foram realizados conforme o contrato nº XXX/20XX – PROAD/IFRN, com ocorrências de problemas relacionados aos indicadores/situações previstos do Instrumento de Medição de Resultado – IMR. Desta forma, para o faturamento o referente ao <b>mês de "MÊS"</b> deverá haver glosa de valor referente a saldo de material no valor de <b>R\$ XXX</b>. Reduzindo este valor da faixa de ajuste, <b>R\$XXXX</b> , o valor para faturamento deverá ser de <b>R\$ XXX</b> (valor por escrito).</p> <p style="text-align: center;"><b>Valor para faturamento no mês de <u>Mês</u>:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>R\$ XXXX</b></p> <p>Por ser expressão da verdade, firmo o presente recebimento provisório através deste Relatório Circunstanciado e encaminho o presente processo ao Gestor do Contrato para análise e posterior Recebimento definitivo.</p>
<b>ASSINATURA DO FISCAL</b>
Fiscal do contrato: Nome
Data: ____/____/____
<b>CIÊNCIA DA EMPRESA</b>
Preposto: Nome
Data: ____/____/____

Documento assinado eletronicamente por:

- **Luciana Ferreira Araujo Lima**, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO, em 26/09/2023 07:24:09.
- **Eliel Tamilo Cunha de Lima**, COORDENADOR(A) - FG0001 - COSGEM/IP, em 26/09/2023 08:02:18.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 22/09/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 614971

Código de Autenticação: 84d370b9e5







**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte**  
**CAMPUS IPANGUAÇU**

Relatório 4/2023 - DIAD/DG/IP/RE/IFRN

5 de outubro de 2023

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE CAMPUS IPANGUAÇU	
RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO - FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS RECEBIMENTO PROVISÓRIO	
DADOS DO RECEBIMENTO	
<b>Servidor(a)</b> <i>Nome do fiscal</i>	<b>Atribuição:</b> <i>Fiscal do contrato</i>
<b>Contrato:</b> <i>Contrato nº xxxx/20xx</i>	<b>Competência:</b> <i>Mês/Ano</i>
<b>Objeto:</b> <i>Contratação de serviços continuados para o apoio operacional ao setor da COAES do IFRN - campus Ipanguaçu, com fornecimento de insumos sob demanda, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra.</i>	<b>Empresa:</b> <i>Nome da empresa</i>

Conforme Instrução Normativa nº 05/2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, A contratação de serviços continuados deverá adotar unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da CONTRATADA. Desta forma, o Termo de Referência do referido contrato prevê que os serviços executados serão avaliados conforme Indicadores de Desempenho a seguir estabelecidos.

**INDICADORES DE DESEMPENHO**

Conforme Anexo I do Termo de Referência do Edital do Pregão nº xx/20xx, Processo Administrativo n.º 2XXXX.00XXXX.20XX-XX, temos os critérios e indicadores do Instrumento de Medição de resultado (IMR).

**Contrato de serviços continuados para o apoio operacional ao setor da COAES do IFRN - campus Ipanguaçu, com fornecimento de insumos sob demanda, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra. – XXX/20XX – PROAD/IFRN**

Durante a vigência do Contrato nº XX/2023 a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SLTI/MPOG nº 05/2017. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, elencando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas para boa prestação dos serviços. A avaliação estará sempre baseada nas regras de saúde e segurança no trabalho, na legislação trabalhista, previdenciária e/ou nas Convenções Coletivas de Trabalho, assim como nas boas práticas de execução dos serviços preconizadas pela IN 05/2017 SEGES/MPDG e cadernos de logística do Ministério da Economia.

O Instrumento de Medição de Resultados é parte indissociável do Termo de Referência, que contém outros critérios e regras de execução dos serviços, sendo imprescindível a obediência a estes ditames sob pena de imputação de sanções administrativas. Aos indicadores serão atribuídas pontuações, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo. 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 e deverá ser efetuado mensalmente, pela fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a servir como fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes no IMR.

**Definição:** documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os

níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;

**Objetivo a atingir:** os objetivos deste IMR são para definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da CONTRATADA na execução da prestação dos serviços de limpeza e manutenção. Neste sentido, pretende-se atingir a melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.

**Forma de avaliação:** A CONTRATADA será avaliada por meio de indicadores mínimo de desempenho estabelecidos neste documento. Aos indicadores serão atribuídos pontos diferenciados, relacionados à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços. 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. A avaliação da contratada na prestação de seus serviços, se faz por meio de análise dos seguintes indicadores de 1 a 7 (Tabela 01), metas, critérios e mecanismo de cálculo da pontuação:

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**  
**MERENDEIRA**

**Indicadores de desempenho**

**Indicador utilizado para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela mão de obra empregada:**

<b>INDICADOR 1: Avaliação da qualidade dos serviços prestados pela mão de obra empregada.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir a realização, com qualidade, dos serviços contratados, com atenção às boas práticas exigidas aos manipuladores de alimentos e execução das atividades previstas neste Instrumento.
Meta a cumprir	Cumprimento das rotinas diárias estabelecidas para a mão de obra alocada, contemplando a realização das atividades previstas no item 7.1, com atenção às boas práticas exigidas aos manipuladores de alimentos, conforme item 7.2, ambos deste instrumento.
Instrumento de medição	Fiscalização técnica, através do registro de ocorrências no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) e formulário próprio de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Fiscalização diária no local onde o serviço é executado através do fiscal técnico.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>A empresa começará com 100 pontos e por cada falta será atribuída pontuação conforme indicado a seguir:</p> <p><b>1.</b> Considera-se falta o não cumprimento da atividade prevista ou a realização de uma atividade prevista, mas sem observação às boas práticas constantes do item 7.2, desde instrumento;</p> <p><b>2.</b> A falta poderá ser considerada leve, média ou grave. Faltas leves são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços e não trazem prejuízo financeiro à instituição, valendo 1 ponto para cada ocorrência; faltas médias são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços, mas ocasionam algum tipo de prejuízo financeiro à Instituição, valendo 3 pontos para cada ocorrência; e faltas graves, são aquelas que proporcionam a interrupção temporária ou definitiva do serviço prestado, valendo 10 pontos para cada ocorrência.</p> <p><b>3.</b> Qualquer que seja o prejuízo decorrente das faltas cometidas pela mão de obra alocada para a realização dos serviços, a empresa contratada será obrigada a reparar os danos causados, sem prejuízo das multas previstas e outras penalidades.</p>
Início da vigência	A prestação dos serviços iniciar-se-á 15 dias após a assinatura do contrato, contemplando a vigência inicial do indicador de 12 meses a partir do início da prestação dos serviços.
Resultados esperados	O atingimento de 100 pontos corresponde ao cumprimento, pela empresa contratada, do cumprimento das metas previstas neste quadro. Espera-se que o indicador alcance sua pontuação máxima ou o mais próximo possível para que os serviços sejam prestados da forma adequada, de acordo com o que foi planejado para o contrato, para assim atender os usuários dos serviços contratados, possibilitando à instituição o cumprimento de seu planejamento e objetivos relacionados à contratação.

**Indicador utilizado para avaliar a qualidade e o fornecimento dos fardamentos, equipamentos de proteção individuais e materiais essenciais à realização dos serviços:**

<b>INDICADOR 2: Avaliação da qualidade e do fornecimento dos fardamentos, equipamentos de proteção individuais e materiais essenciais à realização dos serviços.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir o fornecimento, com qualidade, dos fardamentos, equipamentos de proteção individuais e materiais essenciais à realização dos serviços.
Meta a cumprir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de fardamentos de acordo com a descrição contida neste instrumento, de modo que os funcionários sempre se apresentem fardados com uniformes limpos e em boas condições de uso, de acordo com a periodicidade estabelecida.</li> <li>• Entrega de EPI de acordo com a descrição contida neste instrumento, de modo que os funcionários estejam sempre protegidos, obedecendo aos parâmetros de segurança estabelecidos para a realização do serviço de cozinheiro, conforme estabelece a Portaria n.º 326, de 30 de julho de 1997, da Secretaria de Vigilância Sanitária do Ministério da Saúde, de acordo com a periodicidade estabelecida;</li> <li>• Entrega de materiais essenciais à realização dos serviços de cozinheiro, observando os aspectos ambientais corretos e descrição desses, presentes neste instrumento, de acordo com a periodicidade estabelecida.</li> </ul>
Instrumento de medição	Fiscalização técnica, através do registro de ocorrências no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) e formulário próprio de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Fiscalização executada através do fiscal técnico.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>A empresa começará com 100 pontos e por cada falta será atribuída pontuação conforme indicado a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considera-se falta a não entrega ou atraso no fornecimento ou ainda a entrega de itens defeituosos ou de qualidade inferior aos descritos neste instrumento, dos fardamentos, EPIs e materiais previstos.</li> <li>2. A falta poderá ser considerada leve, média ou grave. Faltas leves são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços e não trazem prejuízo à realização dos serviços, valendo 1 ponto para cada ocorrência; faltas médias são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços, mas ocasionam algum tipo de prejuízo ao serviço, valendo 3 pontos para cada ocorrência; e faltas graves, são aquelas que proporcionam a interrupção temporária ou definitiva do serviço prestado, valendo 10 pontos para cada ocorrência.</li> <li>3. Qualquer que seja o prejuízo decorrente das faltas cometidas pela não entrega dos fardamentos, EPIs e materiais previstos para a realização dos serviços, a empresa contratada será obrigada a assumir a responsabilidade pelos danos causados, sem prejuízo das multas previstas e outras penalidades.</li> </ol>
Início da vigência	A prestação dos serviços iniciar-se-á 15 dias após a assinatura do contrato, contemplando a vigência inicial do indicador de 12 meses a partir do início da prestação dos serviços.
Resultados esperados	O atingimento de 100 pontos corresponde ao cumprimento, pela empresa contratada, do cumprimento das metas previstas neste quadro. Espera-se que o indicador alcance sua pontuação máxima ou o mais próximo possível para que os serviços sejam prestados da forma adequada, de acordo com o que foi planejado para o contrato, para assim atender os usuários dos serviços contratados, possibilitando à instituição o cumprimento de seu planejamento e objetivos relacionados à contratação.

Indicador utilizado para avaliar a resposta da empresa quanto à manutenção dos requisitos da contratação e demais obrigações da empresa durante a vigência do contrato:

<b>INDICADOR 3: Avaliação da resposta da empresa quanto à manutenção dos requisitos da contratação e demais obrigações da empresa durante a vigência do contrato.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir que a empresa mantenha os requisitos da contratação durante toda a vigência do contrato e que ela cumpra com todas as obrigações previstas e não mensuradas nos demais indicadores deste IMR durante a vigência do contrato, em especial as responsabilidades quanto às obrigações patronais e trabalhistas previstas em Lei e que compõe a planilha de formação de preços dos profissionais.

Meta a cumprir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter as condições previstas como requisitos para a contratação durante toda a vigência do contrato;</li> <li>• Cumprir com as obrigações previstas no contrato e seus anexos não mensuradas nos demais indicadores deste IMR durante a vigência do contrato;</li> <li>• Cumprir com as obrigações patronais e trabalhistas previstas em Lei e na planilha de formação de preços dos profissionais.</li> </ul>
Instrumento de medição	Fiscalização Administrativa, através do registro de ocorrências no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) e formulário próprio de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Fiscalização executada através do fiscal administrativo.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>A empresa começará com 100 pontos e por cada falta será atribuída pontuação conforme indicado a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considera-se falta o descumprimento ou atraso no cumprimento das metas estabelecidas neste quadro.</li> <li>2. A falta poderá ser considerada leve, média ou grave. Falta leve são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços e não trazem prejuízo à realização dos serviços, valendo 1 ponto para cada ocorrência; falta média são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços, mas ocasionam algum tipo de prejuízo ao serviço, valendo 3 pontos para cada ocorrência; e falta grave, são aquelas que proporcionam a interrupção temporária ou definitiva do serviço prestado, valendo 10 pontos para cada ocorrência.</li> <li>3. Qualquer que seja o prejuízo decorrente das faltas cometidas pelo não cumprimento dos itens que compõem as metas deste quadro, a empresa contratada será obrigada a assumir a responsabilidade pelos danos causados, sem prejuízo das multas previstas e outras penalidades.</li> </ol>
Início da vigência	A prestação dos serviços iniciará-se 15 dias após a assinatura do contrato, contemplando a vigência inicial do indicador de 12 meses a partir do início da prestação dos serviços.
Resultados esperados	O atingimento de 100 pontos corresponde ao cumprimento, pela empresa contratada, do cumprimento das metas previstas neste quadro. Espera-se que o indicador alcance sua pontuação máxima ou o mais próximo possível para que os serviços sejam prestados da forma adequada, de acordo com o que foi planejado para o contrato, para assim atender os usuários dos serviços contratados, possibilitando à instituição o cumprimento de seu planejamento e objetivos relacionados à contratação.

**Indicador utilizado para avaliar a resposta da empresa em relação às comunicações realizadas:**

INDICADOR 4: Avaliação da resposta da empresa em relação às comunicações realizadas.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a empresa mantenha canais de comunicação abertos e sempre disponíveis para atender aos chamados do gestor e fiscais dos contratos. Esses canais compreendem no mínimo a presença periódica do preposto da empresa e da nutricionista responsável pelo acompanhamento dos serviços dos merendeiros, conforme definido neste instrumento; endereço eletrônico para encaminhamento de ofícios, notificações e solicitações; e telefone do preposto sempre disponível para atendimento ou, quando não disponível, que haja o registro da ligação para retorno obrigatório.
Meta a cumprir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar cumprimento às visitas do preposto e nutricionista da empresa às instalações do IFRN para orientar os funcionários quanto a questões técnicas e administrativas e participar de reuniões com o gestor e fiscais a fim de promover o encontro de soluções para eventos relacionados ao contrato, obedecendo minimamente a periodicidade prevista neste instrumento;</li> <li>• Manter endereço eletrônico ativo e efetivo para encaminhamento de ofícios, notificações e solicitações; e</li> <li>• Manter telefone do preposto sempre disponível para atendimento ou, quando não disponível, que haja o registro da ligação para retorno obrigatório.</li> </ul>
Instrumento de medição	Fiscalização Técnica e Administrativa, através do registro de ocorrências no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) e formulário próprio de acompanhamento.

Forma de acompanhamento	Fiscalização executada através dos fiscais técnico e administrativo.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>A empresa começará com 100 pontos e por cada falta será atribuída pontuação conforme indicado a seguir:</p> <p><b>1.</b> Considera-se falta o descumprimento ou atraso no cumprimento das metas estabelecidas neste quadro.</p> <p><b>2.</b> A falta poderá ser considerada leve, média ou grave. Falta leve são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços e não trazem prejuízo à realização dos serviços, valendo 1 ponto para cada ocorrência; faltas médias são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços, mas ocasionam algum tipo de prejuízo ao serviço, valendo 3 pontos para cada ocorrência; e faltas graves, são aquelas que proporcionam a interrupção temporária ou definitiva do serviço prestado, valendo 10 pontos para cada ocorrência.</p> <p><b>3.</b> Qualquer que seja o prejuízo decorrente das faltas cometidas pelo não cumprimento dos itens que compõem as metas deste quadro, a empresa contratada será obrigada a assumir a responsabilidade pelos danos causados, sem prejuízo das multas previstas e outras penalidades.</p>
Início da vigência	A prestação dos serviços iniciará-se 15 dias após a assinatura do contrato, contemplando a vigência inicial do indicador de 12 meses a partir do início da prestação dos serviços.
Resultados esperados	O atingimento de 100 pontos corresponde ao cumprimento, pela empresa contratada, do cumprimento das metas previstas neste quadro. Espera-se que o indicador alcance sua pontuação máxima ou o mais próximo possível para que os serviços sejam prestados da forma adequada, de acordo com o que foi planejado para o contrato, para assim atender os usuários dos serviços contratados, possibilitando à instituição o cumprimento de seu planejamento e objetivos relacionados à contratação.

#### Faixas de ajustes de pagamento

A adequação para o ajuste no pagamento da empresa deverá levar em consideração a composição dos indicadores do IMR. Será pago 100% da nota fiscal (NF), se a avaliação for igual ou maior que 96 pontos; se a avaliação for menor que 96 pontos, a empresa será descontada em sua NF em 1% para cada 1 ponto acumulado, até o limite de 10% do valor da nota fiscal. O quadro Índice do IMR a seguir apresenta um exemplo dessa adequação.

Indicadores	Pontos Atribuídos	Peso	Total
Indicador 1	95	0,3	28,5
Indicador 2	94	0,3	28,2
Indicador 3	97	0,3	29,1
Indicador 4	98	0,1	9,6
Total de pontos do IMR (soma dos totais ponderados)			95,4
Percentual a ser descontado na nota fiscal (100 – 95,4)			4,6%
Valor previsto da nota fiscal mensal			R\$ 10.000,00
Ajuste da nota fiscal mensal para pagamento			R\$ 9.540,00

#### Relato do Fiscal:

Os serviços foram realizados conforme o contrato nº XXX/20XX – PROAD/IFRN, com ocorrências de problemas relacionados aos indicadores/situações previstos do Instrumento de Medição de Resultado – IMR. Desta forma, para o faturamento referente ao mês de "MÊS" deverá haver glosa de valor referente a saldo de material no valor de **R\$ XXX**. Reduzindo este valor da faixa de ajuste, R\$ XXXX, o valor para faturamento deverá ser de **R\$ XXX** (valor por escrito).

#### Valor para faturamento no mês de Mês:

**R\$ XXXX**

Por ser expressão da verdade, firmo o presente recebimento provisório através deste Relatório Circunstanciado e encaminho o presente processo ao Gestor do Contrato para análise e posterior Recebimento definitivo.

ASSINATURA DO FISCAL
Fiscal do contrato: Nome
Data: ____/____/____
CIÊNCIA DA EMPRESA
Preposto: Nome
Data: ____/____/____

Documento assinado eletronicamente por:

- **Sara Lira Silva da Costa Araujo, COORDENADOR(A)** - FG0002 - COAES/IP, em 05/10/2023 14:54:05.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 19/09/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 613396

Código de Autenticação: 9c5198c5a0





**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte**  
**CAMPUS IPANGUAÇU**

Relatório 3/2023 - DIAD/DG/IP/RE/IFRN

26 de setembro de 2023

<b>MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO</b> <b>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE</b> <b>CAMPUS IPANGUAÇU</b>	
<b>RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO - FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS RECEBIMENTO PROVISÓRIO</b>	
<b>DADOS DO RECEBIMENTO</b>	
<b>Servidor(a)</b> <i>Nome do fiscal</i>	<b>Atribuição:</b> <i>Fiscal Do Contrato</i>
<b>Contrato:</b> <i>Contrato nº xxxx/20xx</i>	<b>Competência:</b> <i>Mês/Ano</i>
<b>Objeto:</b> <i>Contratação de serviços continuados para o apoio técnico operacional à Fazenda Escola do IFRN - campus Ipanguaçu, com fornecimento de insumos sob demanda, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra - POSTOS DE TRABALHADORES RURAIS E TRATADORISTA.</i>	<b>Empresa:</b> <i>Nome da empresa</i>

Conforme Instrução Normativa nº 05/2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, A contratação de serviços continuados deverá adotar unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da CONTRATADA. Desta forma, o Termo de Referência do referido contrato prevê que os serviços executados serão avaliados conforme Indicadores de Desempenho a seguir estabelecidos.

**INDICADORES DE DESEMPENHO**

Conforme Anexo I do Termo de Referência do Edital do Pregão nº xx/20xx, Processo Administrativo n.º 2XXXX.00XXXX.20XX-XX, temos os critérios e indicadores do Instrumento de Medição de resultado (IMR).

**Contrato de serviços continuados para o apoio técnico operacional à Fazenda Escola do IFRN - campus Ipanguaçu, com fornecimento de insumos sob demanda, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra - POSTOS DE TRABALHADORES RURAIS E TRATADORISTA.**

Durante a vigência do Contrato nº XX/2023 a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SLTI/MPOG nº 05/2017. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, elencando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas para boa prestação dos serviços. A avaliação estará sempre baseada nas regras de saúde e segurança no trabalho, na legislação trabalhista, previdenciária e/ou nas Convenções Coletivas de Trabalho, assim como nas boas práticas de execução dos serviços preconizadas pela IN 05/2017 SEGES/MPDG e cadernos de logística do Ministério da Economia.

O Instrumento de Medição de Resultados é parte indissociável do Termo de Referência, que contém outros critérios e regras de execução dos serviços, sendo imprescindível a obediência a estes ditames sob pena de imputação de sanções administrativas. Aos indicadores serão atribuídas pontuações, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo. 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 e deverá ser efetuado mensalmente, pela fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a servir como fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes no IMR.

**Definição:** documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;

**Objetivo a atingir:** os objetivos deste IMR são para definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da CONTRATADA na execução da prestação dos serviços de limpeza e manutenção. Neste sentido, pretende-se atingir a melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.

**Forma de avaliação:** A CONTRATADA será avaliada por meio de indicadores mínimo de desempenho estabelecidos neste documento. Aos indicadores serão atribuídos pontos diferenciados, relacionados à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços. 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. A avaliação da contratada na prestação de seus serviços, se faz por meio de análise dos seguintes indicadores de 1 a 7 (Tabela 01), metas, critérios e mecanismo de cálculo da pontuação:

#### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

##### Indicadores de desempenho

INDICADOR 1: Uso dos EPI's e fornecimento de uniformes	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, mediante entrega e o uso de Equipamentos de Proteção Individual – EPI'S, assim como o treinamento para seu uso. E mediante o fornecimento dos uniformes na execução dos serviços, bem como o uso por parte dos colaboradores.
Meta a cumprir	Atender as rotinas do Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovada pelo IFRN – Campus Ipanguaçu. Inicialmente, as metas serão acompanhadas pelas rotinas apresentadas nos anexos desse Termo de Referência - 1 OCORRÊNCIA NO MÊS.
Instrumentos de medição	Constatação formal diária de ocorrências.
Forma de acompanhamento	"In loco" pelo Fiscal Técnico, sendo o registro realizado no Relatório de Recebimento Provisório dos serviços, onde serão indicadas todas as ocorrência durante a execução contratual.
Periodicidade	Anual, com aferição por dia de ocorrência.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.  REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a 1 (um) dia em que os colaboradores se apresentarem ao serviço em desacordo com às regras do indicador. Será descontado 10 (dez) pontos, caso a Contratada deixe de fornecer o uniforme e EPI.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço, observado o Termo de Referência.
Fator 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 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções	De acordo com o Termo de Referência.
Observações	
INDICADOR 2: Treinamento das máquinas em comodato	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, mediante a oferta de treinamento para o uso correto das máquinas/ equipamentos.
Meta a cumprir	Atender as rotinas do Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovada pelo IFRN – Campus Ipanguaçu. Inicialmente, as metas serão acompanhadas pelas rotinas apresentadas nos anexos desse Termo de Referência - 1 OCORRÊNCIA NO MÊS
Instrumento de medição	Constatação formal diária de ocorrências.
Forma de acompanhamento	"In loco" pelo Fiscal Técnico, sendo o registro realizado no Relatório de Recebimento Provisório dos serviços, onde serão indicadas todas as ocorrência durante a execução contratual.
Periodicidade	Anual, com aferição por dia de ocorrência.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.  REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a 1 (um) dia em que os colaboradores se apresentarem ao serviço em desacordo com às regras do indicador. Será descontado 10 (dez) pontos, caso a Contratada deixe de fornecer o uniforme e EPI.



Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço, observado o Termo de Referência.
Fator 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 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções	De acordo com o Termo de Referência.
Observações	
<b>INDICADOR 3: Tempo de resposta às solicitações da contratante</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Mensurar o grau de comprometimento da CONTRATADA no atendimento as solicitações relacionadas a toda execução do contrato, tais como: a) substituição e/ou reposição de prestadores; b) entrega de documentos relacionados a prestação dos serviços; c) apresentação de manifestação sobre renovação, reajuste e repactuação do contrato; d) entrega e/ou reposição de materiais e equipamentos, dentre outras comunicações vinculadas à prestação do serviço.
Meta a cumprir	Envio de resposta dentro do prazo concedido pela equipe de fiscalização, a contar da data da solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências a partir das demandas emanadas pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Pessoal, quando da solicitação do Fiscal Técnico e/ou Fiscal Administrativo através da quantidade de e-mails e/ou correspondências físicas enviadas, devidamente identificadas no Relatório de Recebimento Provisório dos serviços.
Periodicidade	Mensal, por evento/solicitação da CONTRATANTE.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior ao prazo concedido pela equipe de fiscalização.  REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a cada 1 (um) dia útil em que as respostas/solicitações do Contratante não sejam atendidas pela Contratada.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço, observado o Termo de Referência.
Fator 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 com atraso = 0 Ponto
Sanções	De acordo com o Termo de Referência.
Observações	
<b>INDICADOR 4: Atraso no pagamento de salários e outros benefícios mensais</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Verificar o número de ocorrências em que a CONTRATADA cometeu atrasos nas obrigações relativas ao pagamento das remunerações dos prestadores, bem como a retribuição dos benefícios mensais como, por exemplo:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vale-transporte;</li> <li>• Vale/auxílio-alimentação;</li> <li>• Cestas básicas;</li> <li>• Seguro de vida;</li> <li>• Plano de saúde;</li> <li>• Coberturas Sociais;</li> <li>• Recolhimentos trabalhistas e previdenciários;</li> <li>• Entre outros previstos na CCT e nas leis trabalhistas.</li> </ul>
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências, realizada pelo Fiscal Administrativo em conjunto com o Gestor de Contratos. O modo de aferição será realizado através de comprovação documental por meio da análise de documentos, tais como:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprovantes de pagamento;</li> <li>• Extrato da conta do INSS e do FGTS dos empregados;</li> <li>• Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de</li> </ul>

	Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços;
Forma de acompanhamento	Pessoalmente pelo Fiscal Administrativo, com identificação e registro das ocorrências no Relatório de Recebimento Provisório dos serviços.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou na data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência.  REGRA: 1 (uma) ocorrência ou mais durante o mês de referência equivale a 0 (zero) pontos, considerando o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente para pagamento de salários e para os demais benefícios, os prazos estabelecidos na legislação e na Convenção Coletiva de Trabalho.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço, observado o Termo de Referência.
Fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrência = 35 Pontos 1 ocorrência ou mais com atraso = 0 Ponto
Sanções	De acordo com o Termo de Referência.
Observações	
<b>INDICADOR 5: Ausência e/ou atrasos na entrega de materiais e equipamentos previstos em contrato</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Assegurar que o fornecimento e reabastecimento dos materiais e equipamentos previstos no Instrumento Convocatório serão realizados de maneira satisfatória à execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ausência e/ou atraso no fornecimento, reabastecimento e manutenção dos materiais e equipamentos já previsto no Instrumento Convocatório, durante o mês de referência.
Instrumento de medição	Planilha com a previsão dos materiais e equipamentos a serem fornecidos pela CONTRATADA durante a execução do contrato, contendo características, como: quantidade, marca, periodicidade, entre outras informações.
Forma de acompanhamento	Será realizada de forma pessoal pelo Fiscal Técnico com registro e identificação da ocorrência no Relatório de Recebimento Provisório dos serviços.
Periodicidade	Mensal, com aferimento do resultado por ocorrência.
Mecanismo de cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de não-fornecimento e/ou não reabastecimento e, a falta de manutenção de equipamentos no mês de referência. REGRA: 1 (uma) ocorrência ou mais ocorrências durante o mês de referência equivale a 0 (zero) pontos, considerando a ocorrência Como aquela solicitação de material e/ou equipamento que deixar de ser atendida em tempo superior a 24 h.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço, observado o Termo de Referência.
Fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 16 Pontos 2 ocorrências = 12 Pontos 3 ocorrências = 8 Pontos 4 ocorrências = 4 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções	De acordo com o Termo de Referência.
Observações	
<b>INDICADOR 6: Assiduidade</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Aferir a taxa de permanência do colaborador de serviço à disposição do Contratante.
Meta a cumprir	Manter os prestadores da CONTRATADA sempre à disposição da CONTRATANTE para executar os serviços.
Instrumento de medição	Constatação pessoal e formal diária de ocorrências pelo Fiscal Técnico e/ou Administrativo.
Forma de acompanhamento	Realização de aferimento da frequência dos prestadores de serviço nos postos de trabalho por meio de observação "in loco", com registro e identificação das ocorrências no Relatório de Recebimento Provisório dos serviços.
Periodicidade	Mensal, com aferimento do resultado por ocorrência.
Mecanismo de cálculo	Aferição da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, contabilizando as ausências dos prestadores por dia em cada posto. REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a 1 (um) dia em que o prestador deixou de comparecer ao posto de trabalho.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço, observado o Termo de Referência.
	Sem ocorrências = 15 Pontos

Fator de ajuste no pagamento	1 ocorrência = 12 Pontos 2 ocorrências = 9 Pontos 3 ocorrências = 6 Pontos 4 ocorrências = 3 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções	De acordo com o Termo de Referência.
Observações	

OBS: Outros indicadores poderão ser acrescentados a este documento de medição de resultados, conforme no início da execução do contrato for percebido pelo fiscal ou gestor de contrato, algum outro índice que seja passível de acompanhamento, mensuração e avaliação para um melhor acompanhamento da execução do contrato.

#### DO CÁLCULO PARA PAGAMENTO MENSAL

A aplicação dos critérios de **averiguação da qualidade dos serviços pelos Fiscais do contrato** 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:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Indicador 1} + \text{Indicador 2} + \text{Indicador 3} + \text{Indicador 4} + \text{Indicador 5} + \text{Indicador 6}$$

Faixas de pontuação total do serviço em todos os indicadores	Pagamento devido	Fator de ajuste do nível de serviço
De 90 a 100 ponto	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 70 a 79 pontos	92% do valor previsto	0,92
De 60 a 69 pontos	88% do valor previsto	0,88
De 50 a 59 pontos	84% do valor previsto	0,84
De 40 a 49 pontos	80% do valor previsto	0,80
Abaixo de 40 pontos	80% do valor previsto e penalidades e/ou rescisão unilateral do contrato.	0,80

#### Lista de verificação para a avaliação de nível dos serviços

Tabela 01 - Lista de verificação para a avaliação de nível dos serviços				
Nº do Contrato:	XXX/20XX		Mês ano de referência	Mês/Ano
Contratada:	Nome da empresa			
Indicador	Descrição	Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Pontos	Avaliação
01	Uso dos EPI's e fornecimento de uniformes	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
02	Treinamento das máquinas em comodato	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
03	Tempo de resposta às solicitações da contratantel	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
	Atraso no pagamento de	Sem ocorrências = 35 pontos		

04	salários e outros benefícios mensais	1 ocorrência ou mais com atraso = 0 Ponto		
05	Ausência e/ou atrasos na entrega de materiais e equipamentos previstos no contrato	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 16 pontos 2 ocorrências = 12 pontos 3 ocorrências = 8 pontos 4 ocorrências = 4 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
06	Assiduidade	Sem ocorrências = 15 pontos 1 ocorrência = 12 pontos 2 ocorrências = 9 pontos 3 ocorrências = 6 pontos 4 ocorrências = 3 pontos Mais de 5 ocorrências = 0 pontos		
<b>Total</b>				

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:

Faixas de pontuação total do serviço em todos os indicadores	Percentual para pagamento	Fator de ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	97,5 % do valor previsto	0,975
De 70 a 79 pontos	95 % do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	92,5 % do valor previsto	0,925
De 50 a 59 pontos	90 % do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto + multa contratual a critério da Administração	90% do valor previsto + multa contratual a critério da Administração

**Relato do Fiscal:**

Os serviços foram realizados conforme o contrato nº XXX/20XX – PROAD/IFRN, com ocorrências de problemas relacionados aos indicadores/situações previstos do Instrumento de Medição de Resultado – IMR. Desta forma, para o faturament o referente ao mês de "MÊS" deverá haver glosa de valor referente a saldo de material no valor de **R\$ XXX**. Reduzindo este valor da faixa de ajuste, R\$ XXXX , o valor para faturamento deverá ser de **R\$ XXX** (valor por escrito).

**Valor para faturamento no mês de Mês:**

**R\$ XXXX**

Por ser expressão da verdade, firmo o presente recebimento provisório através deste Relatório Circunstanciado e encaminho o presente processo ao Gestor do Contrato para análise e posterior Recebimento definitivo.

**ASSINATURA DO FISCAL**

Fiscal do contrato: Nome

Data: \_\_/\_\_/\_\_

**CIÊNCIA DA EMPRESA**

Preposto: Nome

Data: \_\_/\_\_/\_\_

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Julio Justino de Araujo, DIRETOR(A) DE DIRETORIA - CD0004 - DIGUAE/IP**, em 26/09/2023 08:57:28.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 26/09/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 616095

Código de Autenticação: 3c36c5f06a



# Documento Digitalizado Público

## ANEXO I - Modelo de IMR's

**Assunto:** ANEXO I - Modelo de IMR's  
**Assinado por:** Leidiana Silva  
**Tipo do Documento:** ANEXO  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Público  
**Tipo do Conferência:** Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Leidiana Arcanjo da Silva**, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO, em 06/10/2023 15:15:44.

Este documento foi armazenado no SUAP em 06/10/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

**Código Verificador:** 1565529

**Código de Autenticação:** 1b7a5067e3

