

## ANEXO III

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) (Conforme IN nº 5/2017, Anexo V-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 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 e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios e 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. 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 EPI'S E UNIFORMES |  |
|---|--|
| 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  |
| Forma de acompanhamento                 | Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros   |
| Periodicidade                           | Diária, com aferição mensal do resultado   |
| Mecanismo de Cálculo                    | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)   |
| Início de Vigência                      | A partir do início da prestação do serviço   |
| Faixas de ajuste no pagamento           | Sem ocorrências = 10 Pontos<br>1 ocorrência = 8 Pontos<br>2 ocorrências = 6 Pontos<br>3 ocorrências = 4 Pontos<br>4 ocorrências = 2 Pontos<br>5 ou mais ocorrências = 0 Pontos |
| Sanções                                 | Ver item 3.2   |
| Observações                             |  |

| INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE |  |
|--|--|
| ITEM   | DESCRIÇÃO  |
| Finalidade   | Mensurar o tempo de resposta das solicitações enviadas pela contratante. |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Meta a cumprir                | Até 1 (um) dia útil posterior à solicitação  |
| Instrumento de medição        | Constatação formal de ocorrências  |
| Forma de acompanhamento       | Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros   |
| Periodicidade                 | Por evento/solicitação à 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 | Sem ocorrências = 10 Pontos<br>1 ocorrência = 8 Pontos<br>2 ocorrências = 6 Pontos<br>3 ocorrências = 4 Pontos<br>4 ocorrências = 2 Pontos<br>5 ou mais ocorrências = 0 Pontos   |
| Sanções                       | Ver item 3.2   |
| Observações                   | O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo. |

| INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS |   |
|---|---|
| ITEM  | DESCRIÇÃO   |
| Finalidade  | Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento   |
| Meta a cumprir  | Nenhuma ocorrência no mês   |
| Instrumento de medição  | Constatação formal de ocorrências   |
| Forma de acompanhamento   | Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros  |
| Periodicidade   | Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria. |
| 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                                     | Sem ocorrências = 35 Pontos<br>Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos   |
| Sanções   | Ver item 3.2  |
| Observações   | Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.  |

| INDICADOR 4 - Manutenção dos requisitos da contratação e demais obrigações da empresa |   |
|---|---|
| ITEM  | DESCRIÇÃO   |
| 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. |
| Meta a cumprir  | Manter as condições previstas como requisitos para a contratação durante toda a vigência do contrato.   |
| Instrumento de medição  | Constatação formal de ocorrências   |
| Forma de acompanhamento   | Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros  |
| Periodicidade   | Mensal  |
| 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   | Sem ocorrências = 20 Pontos<br>Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos   |
| Sanções   | Ver item 3.2  |

|   |   |
|---|---|
| Observações   |   |
| <b>INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b> |   |
| <b>ITEM</b>   | <b>DESCRIÇÃO</b>  |
| Finalidade  | Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço              |
| Meta a cumprir  | Nenhuma ocorrência relacionada a falta de serviço prestado com qualidade. |
| Instrumento de medição                                | Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico                  |
| Forma de acompanhamento                               | Aplicação mensal de pesquisa de satisfação                                |
| Periodicidade   | Mensal  |
| Mecanismo de Cálculo                                  | Descrita 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                         | De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa                          |
| Sanções   | Ver item 3.2  |
| Observações   | Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo           |

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5".

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

| Faixas de pontuação de qualidade da ordem de 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 mais multa | 0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual |

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.3. Avaliações abaixo de 40 pontos por três vezes consecutivas ensejarão a rescisão do contrato.

### 4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

| Indicador   | Critério (Faixas de Pontuação)  | Pontos | Avaliação |
|---|---------------------------------|--------|-----------|
| 1 – Uso dos EPI's e 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 da contratante                        | Sem ocorrências                 | 10     |           |
|   | 1 ocorrência                    | 8      |           |
|   | 2 ocorrências                   | 6      |           |
|   | 3 ocorrências                   | 4      |           |
|   | 4 ocorrências                   | 2      |           |
|   | 5 ocorrências ou mais           | 0      |           |
| 3 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios                     | Sem ocorrências                 | 35     |           |
|   | Uma ou mais ocorrências         | 0      |           |
| 4 - manutenção dos requisitos da contratação e demais obrigações da empresa | Sem ocorrências                 | 20     |           |
|   | Uma ou mais ocorrências         | 0      |           |
| 5 - Qualidade dos serviços prestados  | Conforme resultados da pesquisa | 0-25   |           |
| <b>Pontuação Total do Serviço</b>   |                                 |        |           |

Documento Digitalizado Público

II - IMR

**Assunto:** II - IMR  
**Assinado por:** Wyllyan Marques  
**Tipo do Documento:** ANEXO  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Público  
**Tipo do Conferência:** Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:  
■ **Wyllyan Marques Souza, COORDENADOR(A) - FG0002 - DIAD/JUC**, em 27/08/2025 15:54:54.

Este documento foi armazenado no SUAP em 27/08/2025. 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:** 2296282  
**Código de Autenticação:** 311ce7c264

