

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
IFRN Campus Apodi
Processo Administrativo nº 23136.001443.2025-44

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.

Este 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.

A Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no Instrumento Convocatório do certame, conforme a Lei nº 14.133/2021.

INDICADOR 1 – USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes na execução dos serviços, bem como o uso de Equipamentos de Proteção Individual – EPI'S.
Meta a cumprir	Nenhuma 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	Mensal , com aferição por dia de ocorrência.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, independentemente do número de prestadores em desacordo com o indicador. REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a 1 (um) dia em que os prestadores se apresentarem ao serviço em desacordo com às regras do indicador.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos <ul style="list-style-type: none">• 1 ocorrência = 8 Pontos• 2 ocorrências = 6 Pontos• 3 ocorrências = 4 Pontos• 4 ocorrências = 2 Pontos

	<ul style="list-style-type: none"> • 5 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Advertência por escrito, indicando os dias em que foram identificados os respectivos descumprimentos.
Observações	Espaço para observações do fiscal.

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o grau de comprometimento da CONTRATADA no atendimento as solicitações relacionadas a toda execução do contrato, tais como: <ul style="list-style-type: none"> 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; e 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 de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 20 Pontos <ul style="list-style-type: none"> • 1 resposta com atraso = 16 Pontos • 2 respostas com atraso = 12 Pontos • 3 respostas com atraso = 8 Pontos • 4 respostas com atraso = 4 Pontos • 5 ou mais com atraso = 0 Ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Advertência por escrito, indicando os dias em que foram identificados os respectivos descumprimentos.
Observações	Espaço para observações do fiscal.

INDICADOR 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS MENSAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO

Finalidade	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vale-transporte; • Vale/auxílio-alimentação; • Cestas básicas; • Seguro de vida; • Plano de saúde; • Coberturas Sociais; • Recolhimentos trabalhistas e previdenciários; e • Entre outros previstos na CCT e nas leis trabalhistas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	<p>Constatação formal de ocorrências, realizada pelo Fiscal Administrativo em conjunto com o Gestor de Contratos. O modo de aferição será realizado através de comprovaçãodocumental por meio da análise de documentos, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprovantes de pagamento; • Extrato da conta do INSS e do FGTS dos empregados; • Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de 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 a data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	<p>Identificação de atraso no pagamento no mês de referência.</p> <p>REGRA: Os atrasos serão contados em dias corridos, considerando o limite do 5º (quinto) dia útil do mês subsequente para pagamento de salários e os prazos estabelecidos na legislação e na Convenção Coletiva de Trabalho para os demais benefícios. De acordo com a quantidade de dias de atraso do pagamento o indicador se enquadrará em uma faixa de ajuste, conforme estabelecido abaixo.</p>
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Sem atrasos = 35 Pontos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atraso de até 2 dias corridos = 25 pontos • Atraso de 3 a 4 dias corridos = 15 pontos • Atraso de 5 a 6 dias corridos = 5 pontos • Atraso superior a 6 dias corridos = 0 pontos
Sanções aplicadas na primeira constatação	Advertência por escrito, indicando os dias em que foram identificados os respectivos descumprimentos.
Observações	Espaço para observações do fiscal.

INDICADOR 4 – AUSÊNCIA E/OU ATRASOS NA ENTREGA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PREVISTOS EM CONTRATO

ITEM	DESCRIÇÃO
------	-----------

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 de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste nopagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos: <ul style="list-style-type: none"> • 1 ocorrência = 16 Pontos • 2 ocorrências = 12 Pontos • 3 ocorrências = 8 Pontos • 4 ocorrências = 4 Pontos • 5 ou mais ocorrências = 0 Ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Advertência por escrito, indicando os materiais e/ou equipamentos não entregues ou entregues com atrasos, no mês de referência.
Observações	Espaço para observações do fiscal.

INDICADOR 05 – ASSIDUIDADE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Aferir a taxa de permanência do prestador 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 “ <i>in loco</i> ”, 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 de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 15 Pontos <ul style="list-style-type: none"> • 1 ocorrência = 12 Pontos • 2 ocorrências = 9 Pontos • 3 ocorrências = 6 Pontos • 4 ocorrências = 3 Pontos • 5 ou mais ocorrências = 0 Ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Advertência por escrito, indicando a quantidade de ausências registradas por posto de trabalho, no mês de referência.
Observações	Espaço para observações do fiscal.

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:

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

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 atrasos	20	
	1 resposta com atraso	16	
	2 respostas com atraso	12	
	3 respostas com atraso	8	
	4 respostas com atraso	4	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios mensais;	Sem ocorrências	35	
	Até 2 dias corridos de atraso	25	

	De 3 a 4 dias corridos de atraso	15	
	De 5 a 6 dias corridos de atraso	5	
	+ 6 dias corridos de atraso	0	
4 – Ausência e/ou atrasos na entrega de materiais e equipamentos previstos no contrato	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	
	5 ocorrências ou mais	0	
5 – Assiduidade	Sem ocorrências	15	
	1 ocorrência	12	
	2 ocorrências	9	
	3 ocorrências	6	
	4 ocorrências	3	
	5 ocorrências ou mais	0	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO		0 - 100	

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 DE QUALIDADE POR MÊS DE REFERÊNCIA	PERCENTUAL PARA PAGAMENTO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 96 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 90 a 95 pontos	99% do valor previsto	0,99
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	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Desta feita, o valor para cada Nota Fiscal/Fatura será calculado conforme fórmula abaixo:

Valor mensal previsto	Fator de ajuste de nível de serviço	Nota Fiscal/Fatura
R\$ XX.XXX,XX	X 1,00	= R\$ XX.XXX,XX

A pontuação abaixo de 50 pontos por três vezes consecutivas poderá ensejar rescisão do

contrato, cabendo a decisão final ao Diretor Geral do IFRN Campus Apodi, sendo a decisão final baseada na análise da relação de prejuízos ao erário e da continuidade das atividades-meio e fim desta instituição.

DO CÁLCULO PARA PAGAMENTO - 1 VEZ AO ANO

A cada 6 (seis) meses de execução dos serviços, a Coordenação de Finanças e Contratos do Campus Apodi – COFINC/AP realizará, através de enquete no Sistema de Administração Pública – SUAP, ou por meio de outro sistema disponível na internet de forma gratuita (como o Google *Form*), pesquisa de satisfação junto aos discentes, docentes e técnico administrativos do campus, cuja avaliação obedecerá os critérios definidos conforme indicador abaixo:

INDICADOR 06 - SATISFAÇÃO DO PÚBLICO USUÁRIO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir a satisfação do público usuário em relação a qualidade da prestação dos serviços.
Meta a cumprir	Manter o nível de qualidade dos serviços no nível “Excelente”.
Instrumento de medição	Questionário
Forma de acompanhamento	Aplicação de questionário, pelo Gestor de contratos , junto aos discentes, docentes e técnicos administrativos, com registro dos resultados no Relatório de Recebimento Provisório dos serviços.
Periodicidade	Anual
Mecanismo de Cálculo	Média dos resultados obtidos no questionário respondido.
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none">Se o Percentual de EXCELENTE e BOM ficar entre 100% e 70%: Não haverá retenção do valor da Nota Fiscal/Fatura;Se o Percentual de EXCELENTE e BOM ficar abaixo de 70%: haverá retenção de 2,5% do valor da Nota Fiscal/Fatura;
Sanções aplicadas na primeira constatação	Advertência por escrito, indicando os percentuais que ficaram abaixo do esperado, em cada categoria pesquisada.
Observação	Espaço para observações do fiscal.

A aplicação dos critérios de **averiguação da qualidade dos serviços pelo público usuário** resultará em um percentual que será subtraído das pontuações obtidas com os indicadores do pagamento mensal.

Desta feita, completado o semestre de execução dos serviços, o valor da Nota Fiscal/Fatura será calculado conforme fórmula abaixo:

Valor mensal previsto	Fator de ajuste de nível de serviço	Percentual de Retenção (Indicador 06)	Nota Fiscal/Fatura
R\$ XX.XXX,XX	X 1,00	-	= R\$ XX.XXX,XX

Fiscal do Contrato