

Anexo V

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

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. DEFINIÇÃO

O Instrumento de Medição de Resultado – IMR tem como finalidade avaliar a qualidade da prestação dos serviços, mediante indicadores objetivos, possibilitando o acompanhamento da execução contratual e eventual aplicação de fator de ajuste no pagamento mensal da contratada.

2. TABELA GERAL DOS INDICADORES

Indicador	Descrição	Critério	Pontuação Máxima
1	Qualidade dos serviços prestados	Média da avaliação técnica	24
2	Pagamento de salários	Por ocorrência	18
3	Pagamento de auxílio-alimentação	Por ocorrência	12
4	Fornecimento de insumos	Por ocorrência	18
5	Saúde e Segurança do Trabalho – SST	Por ocorrência	12
6	Outras obrigações contratuais	Por ocorrência	16
	TOTAL		100

3. DETALHAMENTO DOS INDICADORES

Indicador 1 – Qualidade dos serviços prestados

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Nível máximo de qualidade.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação com escala de 5 pontos.

Forma de acompanhamento	Pessoal, com base na fiscalização técnica da contratação, por meio da observação no local de trabalho e na prestação de serviços. A partir das constatações obtidas, será realizado o preenchimento da “Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados”.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Será elaborada uma avaliação para cada posto de trabalho. Como existem 17 postos tradicionais com duração de 12 meses, cada posto será analisado quadrimestralmente em formato de rodízio. Isso significa que, ao longo de um período de 12 meses, cada posto será avaliado três vezes. Em resumo, a cada mês, seis postos serão avaliados.
Metodologia de avaliação	Para verificar a qualidade dos serviços prestados pelos postos terceirizados, deverão ser observados os seguintes passos: 1. Coleta de dados: A fiscalização técnica deverá acompanhar esporadicamente o trabalho do terceirizado para preenchimento da planilha de avaliação, incluindo a pontuação atribuída a cada requisito avaliado. 2. Cálculo da pontuação total: Somar todas as pontuações registradas na planilha de avaliação do posto. 3. Cálculo da média aritmética simples: Dividir o valor total da pontuação obtida pela quantidade de quesitos avaliados.
Fórmula de cálculo	$\text{Média} = \frac{\text{Valor Total da Pontuação da Planilha de Avaliação do Posto}}{\text{Quantidade de Quesitos Avaliados}}$
Exemplo prático	Considerando uma planilha com 20 quesitos avaliados e pontuação total de 72 pontos: $\text{Média} = 72 \div 20 = 3,60$
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Média $\geq 4,50$ = 24 pontos Média $\geq 4,00$ = 22 pontos Média $\geq 3,75$ = 20 pontos Média $\geq 3,50$ = 18 pontos Média $\geq 3,25$ = 16 pontos Média $\geq 3,00$ = 14 pontos Média $\geq 2,75$ = 8 pontos Média $< 2,75$ = 4 pontos
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Sanções	Impacto no pagamento
Observações	A reincidência de avaliações insatisfatórias por 3 (três) competências consecutivas deverá ser registrada formalmente pela fiscalização contratual, podendo ensejar o agravamento da situação, a imediata instauração de processo administrativo sancionatório e a adoção das demais providências cabíveis previstas contratualmente..

Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados								
Setor responsável pela fiscalização técnica:								
Número do contrato: _____								
Responsável/Fiscal Técnico (Nome completo, matrícula e setor de lotação):								
Posto a ser avaliado / Quantidade de trabalhadores terceirizados no posto:								
Setores de atuação dos postos e/ou setores relacionados:								
Quesito	Descrição	5	4	3	2	1	0	N.A.
1	Comunicação imediata à Administração de qualquer anormalidade verificada nas instalações do campus, que possa ou não causar risco ao patrimônio público.							
2	Observância das normas de segurança no trabalho e uso correto dos EPI's/EPCs.							
3	Garantia de que os documentos obrigatórios de segurança do trabalho estejam atualizados							
4	Organização e limpeza de todas as frentes de trabalho, salas operacionais, depósitos e locais de armazenamento de materiais e equipamentos.							
5	Controle dos materiais, ferramentas e equipamentos em todas as frentes de trabalho e áreas de apoio							
6	Zelo com os materiais, ferramentas e equipamentos.							
7	Atendimento exclusivo de demandas a partir de orientações do setor responsável.							
8	Realizar os atendimentos dos chamados de forma integral seguindo às orientações e procedimentos determinados pela Administração.							
9	As ferramentas e equipamentos fornecidos pela empresa estejam em perfeitas condições de uso							
10	Execução dos serviços com eficiência e qualidade, prezando pelo não desperdício dos recursos.							
11	Proteção e preservação do patrimônio físico, estruturas e equipamentos do campus durante a movimentação de cargas e execução das atividades							
12	Posse de recursos de comunicação para imediato retorno às chamadas.							
13	Observância do cronograma de execução dos serviços.							
14	Conhecimento técnico sobre o serviço a ser executado.							

15	Limpeza do local após a execução do serviço e comunicação à encarregada(o) dos serviços de limpeza, quando necessário.							
16	Retorno imediato e detalhado à Administração dos serviços concluídos.							
17	Funcionários devidamente uniformizados, inclusive portando crachá de identificação.							

Campos de Fechamento da Avaliação:

Total de pontos: _____

Total de quesitos avaliados: _____

Média aritmética da avaliação do posto (total do posto / total de quesitos avaliados): _____

Indicador 2 – Pagamento de salários

Indicador 2 – Pagamento de salários dentro do prazo legal O não pagamento do salário de um ou mais funcionários dentro do prazo legal corresponderá a 1 (uma) ocorrência por dia útil de atraso.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento da legislação quanto ao pagamento de salários no prazo legal.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os salários pagos no prazo legal durante o mês a que se refere a medição.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Metodologia de aferição	
Início de vigência	A partir da vigência do contrato.

Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	0 ocorrência = 18 pontos 1 ocorrência = 17 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 15 pontos 4 ocorrências = 14 pontos 5 ocorrências = 12 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos
Sanções	Impacto no pagamento
Observações	Efetuar pagamento de acordo com a CLT/ legislação vigente . A reincidência de avaliações insatisfatórias por 3 (três) competências consecutivas deverão ser registrada formalmente pela fiscalização contratual, podendo ensejar o agravamento da situação, a imediata instauração de processo administrativo sancionatório e a adoção das demais providências cabíveis previstas contratualmente

Indicador 3 – Pagamento de auxílio-alimentação

Indicador 3 – Pagamento de auxílio-alimentação dentro do prazo legal	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento da legislação quanto ao pagamento do auxílio-alimentação no prazo legal.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os funcionários recebendo o auxílio-alimentação em dia durante o mês a que se refere a medição.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Metodologia de aferição	O não pagamento do auxílio-alimentação de um ou mais funcionários dentro do prazo legal corresponderá a 1 (uma) ocorrência por dia útil de atraso.

Exemplo prático	Se o auxílio-alimentação não for pago no primeiro dia útil após a data prevista para pagamento, será registrada 1 ocorrência. Se o pagamento permanecer pendente no segundo dia útil subsequente, será registrada uma segunda ocorrência. O mesmo procedimento será adotado para cada dia útil adicional de atraso.
Início de vigência	A partir da vigência do contrato.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	0 ocorrência = 12 pontos 1 ocorrência = 11 pontos 2 ocorrências = 10 pontos 3 ocorrências = 9 pontos 4 ocorrências = 8 pontos 5 ocorrências = 6 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências ou mais = 2 pontos
Sanções	Impacto no pagamento
Observações	Devem ser observadas as categorias que fazem jus ao benefício e o prazo estabelecido nas convenções coletivas de trabalho mencionadas no Termo de Referência, bem como em eventuais normas posteriores que venham a substituí-las. coletiva de trabalho não especifique o prazo limite para pagamento do auxílio alimentação, este deverá ser pago até o último dia útil do mês. A reincidência de avaliações insatisfatórias por 3 (três) competências consecutivas deverão ser registrada formalmente pela fiscalização contratual, podendo ensejar o agravamento da situação, a imediata instauração de processo administrativo sancionatório e a adoção das demais providências cabíveis previstas contratualmente

Indicador 4 – Fornecimento de insumos

Indicador 4 – Fornecimento de insumos conforme especificações da lista exemplificativa, dentro do prazo estipulado	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao fornecimento dos insumos, conforme as especificações estabelecidas na lista exemplificativa, dentro do prazo estipulado.

Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todos os insumos fornecidos de acordo com as especificações estabelecidas na lista exemplificativa e dentro do prazo durante o mês a que se refere a medição.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento (solicitação), com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Metodologia de aferição	O não fornecimento de insumo(s) dentro do prazo estipulado, incluindo eventual prorrogação autorizada pela fiscalização contratual, corresponderá a 1 (uma) ocorrência por solicitação. Após este prazo, será acrescida mais 1 (uma) ocorrência por solicitação a cada 3 (três) dias úteis de atraso.
Exemplo prático	Se o fornecimento dos insumos não ocorrer até o terceiro dia útil após a data prevista, será registrada 1 ocorrência. Se o fornecimento permanecer pendente até o sexto dia útil subsequente, será registrada uma segunda ocorrência. O mesmo procedimento será adotado para cada período adicional de 3 (três) dias úteis de atraso.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	0 ocorrência = 18 pontos 1 ocorrência = 17 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 15 pontos 4 ocorrências = 14 pontos 5 ocorrências = 12 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos
Sanções	Impacto no pagamento
Observações	Considera-se ocorrência a não entrega de materiais, ferramentas, equipamentos, EPIs/EPCs ou demais insumos previstos contratualmente, dentro do prazo estabelecido. A reincidência de irregularidades relativas ao fornecimento de insumos deverá ser registrada formalmente pela fiscalização, podendo ensejar o agravamento da situação, a imediata instauração de processo administrativo sancionatório e a adoção das demais providências cabíveis previstas contratualmente

Indicador 5 – Saúde e Segurança do Trabalho – SST

Indicador 5 – Cumprimento de obrigações contratuais relativas à saúde e segurança no trabalho - SST	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao atendimento às obrigações contratuais relacionadas à saúde e segurança do trabalho – SST.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todas as obrigações relativas à SST cumpridas durante o mês a que se refere a medição.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Semanal, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Metodologia de aferição	O descumprimento de obrigação contratual relativa à saúde e segurança do trabalho – SST corresponderá a 1 (uma) ocorrência por item descumprido. Após o prazo estabelecido para regularização, admitida eventual prorrogação pela fiscalização contratual, será acrescida mais 1 (uma) ocorrência por item descumprido a cada 2 (dois) dias úteis de atraso na solução da pendência.
Exemplo prático	Se a obrigação relativa à SST não for cumprida até o segundo dia útil após a data prevista, será registrada 1 ocorrência. Se a pendência permanecer até o quarto dia útil subsequente, será registrada uma segunda ocorrência. O mesmo procedimento será adotado para cada período adicional de 2 (dois) dias úteis de atraso.
Início de vigência	A partir da vigência do contrato.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	0 ocorrência = 12 pontos 1 ocorrência = 11 pontos 2 ocorrências = 10 pontos 3 ocorrências = 9 pontos 4 ocorrências = 8 pontos 5 ocorrências = 6 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências ou mais = 2 pontos
Sanções	Impacto no pagamento

Observações	Serão consideradas ocorrências relacionadas à SST, entre outras: ausência de EPI/EPC, treinamentos vencidos, treinamentos solicitados e não realizados, documentação irregular, ausência de ASO, ausência de atestado de retorno ao trabalho, descumprimento de normas de segurança e manutenção de condições inseguras de trabalho. A reincidência de irregularidades relativas à SST deverá ser registrada formalmente pela fiscalização, podendo ensejar agravamento, abertura de processo administrativo e adoção das demais providências cabíveis previstas contratualmente.
--------------------	---

Indicador 6 – Outras obrigações contratuais

Indicador 6 – Cumprimento de outras obrigações contratuais	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma boa execução contratual no tocante ao cumprimento, por parte da Contratada, das demais obrigações contratuais.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência, ou seja, todas as demais obrigações contratuais devidamente cumpridas.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoal. O acompanhamento será feito pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Metodologia de aferição	O descumprimento de obrigação contratual corresponderá a 1 (uma) ocorrência por item descumprido. Após o prazo estabelecido para regularização, admitida eventual prorrogação pela fiscalização contratual, será acrescida mais 1 (uma) ocorrência por item descumprido a cada 2 (dois) dias úteis de atraso na solução da pendência.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 16 pontos 1 ocorrência = 15 pontos 2 ocorrências = 14 pontos 3 ocorrências = 13 pontos 4 ocorrências = 12 pontos 5 ocorrências = 10 pontos 6 ocorrências = 6 pontos 7 ocorrências ou mais = 3 pontos

Sanções	Impacto no pagamento
Observações	Incluem-se neste indicador as obrigações contratuais não contempladas especificamente pelos demais indicadores do IMR. A reincidência de irregularidades por 3 (três) competências consecutivas deverão ser registrada formalmente pela fiscalização, podendo ensejar o agravamento da situação, a imediata instauração de processo administrativo sancionatório e a adoção das demais providências cabíveis previstas contratualmente

4. TABELA DE CONSOLIDAÇÃO MENSAL

Nº	Indicador	Descrição Pontuação para Cálculo do Fator de Ajuste	Qtde. de ocorrências / Média	Pontuação
1	Qualidade dos serviços prestados (avaliação da fiscalização técnica)	Média $\geq 4,50$ = 24 pontos Média $\geq 4,00$ = 22 pontos Média $\geq 3,75$ = 20 pontos Média $\geq 3,50$ = 18 pontos Média $\geq 3,25$ = 16 pontos Média $\geq 3,00$ = 14 pontos Média $\geq 2,75$ = 8 pontos Média $< 2,75$ = 4 pontos		
2	Pagamento de salários	0 ocorrência = 18 pontos 1 ocorrência = 17 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 15 pontos 4 ocorrências = 14 pontos 5 ocorrências = 12 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências ou mais = 4 pontos		
3	Pagamento de auxílio-alimentação	0 ocorrência = 12 pontos 1 ocorrência = 11 pontos 2 ocorrências = 10 pontos 3 ocorrências = 9 pontos 4 ocorrências = 8 pontos 5 ocorrências = 6 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências ou mais = 2 pontos		
4	Fornecimento de insumos	0 ocorrência = 18 pontos 1 ocorrência = 17 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 15 pontos 4 ocorrências = 14 pontos 5 ocorrências = 12 pontos 6 ocorrências = 8 pontos		

		7 ocorrências ou mais = 4 pontos		
5	Saúde e Segurança do Trabalho – SST	0 ocorrência = 12 pontos 1 ocorrência = 11 pontos 2 ocorrências = 10 pontos 3 ocorrências = 9 pontos 4 ocorrências = 8 pontos 5 ocorrências = 6 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências ou mais = 2 pontos		
6	Cumprimento de outras obrigações contratuais	Sem ocorrências = 16 pontos 1 ocorrência = 15 pontos 2 ocorrências = 14 pontos 3 ocorrências = 13 pontos 4 ocorrências = 12 pontos 5 ocorrências = 10 pontos 6 ocorrências = 6 pontos 7 ocorrências ou mais = 3 pontos		
		TOTAL		
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 pontos				
De 80 a 89 pontos				
De 70 a 79 pontos				
De 60 a 69 pontos				

De 50 a 59 pontos				
De 40 a 49 pontos				
De 30 a 39 pontos				
Abaixo de 30 pontos				

5. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

Pontuação Total	Fator de Ajuste	Pagamento Devido
90 a 100	1,0000	100%
80 a 89	0,9950	99,5%
70 a 79	0,9900	99,0%
60 a 69	0,9850	98,5%
50 a 59	0,9750	97,5%
40 a 49	0,9650	96,5%
30 a 39	0,9500	95,0%
Abaixo de 30 pontos	0,9300	93,0%

6. REINCIDÊNCIA DE IRREGULARIDADES

A reincidência de irregularidades por 3 (três) competências consecutivas **deverá ser registrada** formalmente pela fiscalização contratual, **hipótese em que** as ocorrências seguirão acumulando para fins de histórico e apuração.

Nesses casos, o histórico acumulado será encaminhado para a instauração de processo administrativo sancionatório, visando à **elucidação** formal dos fatos, garantia do contraditório e da ampla defesa, e adoção das demais providências e penalidades cabíveis previstas contratualmente

7. CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA

A Contratada deverá ser formalmente cientificada das ocorrências registradas no IMR, da pontuação atribuída e do eventual impacto financeiro decorrente da aplicação do fator de ajuste.

Será assegurado a manifestação no envio do IMR, apresentação de justificativas e comprovação de regularização das ocorrências apontadas pela fiscalização.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

A critério da CONTRATANTE, poderão ser aplicadas as sanções administrativas previstas no edital de licitação e na legislação vigente pelas infrações cometidas, de forma isolada ou cumulativa com o redimensionamento de valores e glosas decorrentes do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), sem que isso configure dupla penalização

A aplicação do IMR visa garantir maior eficiência, transparência, rastreabilidade e governança contratual na prestação dos serviços terceirizados.

Documento Digitalizado Público

Anexo IV

Assunto: Anexo IV
Assinado por: Sheila Pessoa
Tipo do Documento: ANEXO
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:
■ **Sheila Onailina Goncalves de Lima Pessoa, COORDENADOR(A) - FG0001 - COINFRA/CN**, em 22/05/2026 16:32:53.

Este documento foi armazenado no SUAP em 22/05/2026. 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: 2595948
Código de Autenticação: 3596cfff85

