



APÊNDICE II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. 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 e estipulados no Instrumento Convocatório.

1.2 Este anexo (IMR) é parte indissociável do Termo de Referência. Aquele contém critérios de medição que estão em consonância com as regras de execução dos serviços estabelecidas na minuta contratual, sendo imprescindível a obediência a estes ditames sob pena de imputação de sanções administrativas.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1 Os serviços e produtos da contratada serão avaliados por meio de três indicadores:

- I – o uso de EPIs e uniformes aliado à conformidade com as normas regulamentadoras exigidas;
- II – tempo de resposta às solicitações da Contratante;
- III – Excelência e satisfação do usuário;

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 de pontuação de qualidade.

INDICADOR 1: USO DOS EPIs E UNIFORMES; CONFORMIDADE COM AS NORMAS REGULAMENTADORAS (NRs) EXIGIDAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho, uso de uniformes pelos funcionários durante a execução dos serviços e o cumprimento da exigência de manter atualizadas as NRs exigidas para os postos de eletricista, pedreiro, pintor, jardineiro e auxiliar de manutenção de edificações, etc.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal de Contrato através do Processo de Acompanhamento de Fiscalização.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
Processo nº 23855.004582/2024-60

Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia).
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none">• Sem ocorrências: 15 (quinze) pontos;• 01 ocorrência: 13 (treze) pontos;• 02 ocorrências: 10 (dez) pontos;• 03 ocorrências: 07 (sete) pontos;• 04 ocorrências: 04 (quatro) pontos;• 05 ocorrências: 0 (zero) ponto.
Observações	<p>O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho, fornecimento e uso de uniformes. Deve-se levar em conta:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Uniforme: Os funcionários utilizam uniformes limpos, completos, em perfeito estado de conservação e adequados às tarefas que executam?2. EPIs: Os funcionários utilizam equipamentos de proteção individual adequados às tarefas que executam?3. NRs: Os funcionários estão com as NRs necessárias aos seus postos de trabalho atualizadas?

INDICADOR 2: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração.
Meta a cumprir	Obediência aos prazos previstos no Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Processo de Acompanhamento de Fiscalização.
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior aos prazos previstos no Termo de Referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none">• Sem atrasos: 15 (quinze) pontos;• 01 resposta com atraso: 13 (treze) pontos;• 02 respostas com atraso: 10 (dez) pontos;• 03 respostas com atraso: 07 (sete) pontos;• 04 respostas com atraso: 04 (quatro) pontos;• 05 ou mais com atraso: 0 (zero) ponto.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante conforme prazo estabelecido na notificação ou conforme estabelecido em edital, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 3: EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
Processo nº 23855.004582/2024-60

Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais, assim como garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços.
Meta a cumprir	Entregar todos os serviços com qualidade técnica superior e atualizada, primando pela excelência do serviço e do profissional e com garantia da execução, acabamento e segurança. Cumprimento de todas as obrigações contratuais e demais obrigações trabalhistas que venham a surgir.
Instrumento de Medição	Constatação formal das ocorrências de falhas por meio do Formulário de Fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através de registro de ocorrências de falhas em Formulário de Fiscalização e através de pesquisas de satisfação dos usuários periódicas.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Descrita na planilha de identificação de falhas.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none">• Sem ocorrências de falhas críticas: 70 pontos;• Cada falha crítica: perde 25 pontos;• Cada falha grave: perde 15 pontos;• Cada ocorrência de outra desconformidade: perde 05 pontos.
Observações	A quantidade de ocorrências será verificada a partir do registro de falhas com suas respectivas naturezas, conforme planilha de identificação de falhas abaixo, em Processo de Acompanhamento de Fiscalização.

PLANILHA DE IDENTIFICAÇÃO DE FALHAS

FALHAS DE NATUREZA CRÍTICA	UNIDADE DE MEDIDA
Falta ou atraso no pagamento de salários.	Por ocorrência
Falta ou atraso no pagamento de encargos e direitos trabalhistas (FGTS, INSS, vale-alimentação, adicionais de insalubridade e periculosidade, férias, gratificação natalina, etc.) aos funcionários.	Por ocorrência

Falhas de Natureza Grave	Unidade de Medida
Qualidade do material abaixo do firmado em contrato.	Por ocorrência
Falta de qualquer um dos materiais e equipamentos previstos, que venha a causar interrupção ou redução dos serviços.	Por ocorrência
Inassiduidade habitual: falta injustificada ao serviço por 3 ou mais dias seguidos dentro do mesmo mês.	Por ocorrência

Outras Desconformidades	Unidade de Medida
Falta injustificada.	Por ocorrência



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
Processo nº 23855.004582/2024-60

Impontualidade dos empregados.	Por ocorrência
Falta de prontidão e proatividade na prestação do serviço.	Por ocorrência
Não realização das tarefas programadas/solicitadas.	Por ocorrência
Falta de conservação e zelo com os equipamentos.	Por ocorrência
Ausência de zelo e urbanidade no tratamento com o público, tanto interno quanto externo.	Por ocorrência
Falta de técnica do profissional.	Por observação mensal pelo chefe do setor de lotação

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 de até 100 pontos, correspondente às pontuações obtidas nos indicadores 1 e 2, somadas ao resultado do indicador 3, que será calculado deduzindo da pontuação total de 70 (setenta) o somatório das perdas calculadas após as ocorrências de falhas críticas, graves ou outras desconformidades, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = pontos “Indicador 1” + pontos “Indicador 2” + pontos “Indicador 3”

Sendo o indicador 3 calculado através da equação abaixo:

Indicador 3 = (70 - Σperdas)

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:

CONCEITO	FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE POR MÊS DE REFERÊNCIA	PERCENTUAL PARA PAGAMENTO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
MUITO BOM	De 76 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
BOM	De 70 a 75 pontos	97% do valor previsto	0,97
REGULAR	De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
INSATISFATÓRIO	De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
RUIM	De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
PÉSSIMO	Abaixo de 40 pontos	87% do valor previsto	0,87

Pontuação Total do Serviço:	
Competência da Avaliação:	[mês]/[ano]
FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO:	