



ANEXO VII – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90029/2024

PROCESSO Nº 23351.002375/2024-13

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

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 XX/2024 firmado a partir do Edital XXX/2024 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.2. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados através de registros (falhas) levantados pela fiscalização do contrato e reclamações feitas pelos servidores e prestadores de serviços da instituição, após apuração das ocorrências junto à contratada.

2.3. O registro das falhas será realizado mediante a inclusão de ocorrência formal junto ao livro de ocorrências do fiscal devidamente cadastrado no sistema SIG (ou equivalente que estiver em uso no ato do cadastro), com cópia para o preposto do contrato.

2.4. Apurada a desconformidade na prestação dos serviços será atribuído pontuação conforme tabela abaixo:

Item	Falhas	Unidade de Medida	Pontos
1	Falta de materiais ou equipamentos previstos em edital, que possa causar a interrupção ou redução na qualidade dos serviços	Por ocorrência	2
2	Sujeiras, manchas e poeira nos pisos, paredes, tetos e mobiliários, removíveis mediante limpeza simples	Por ocorrência	2
3	Material ou equipamento em desacordo com as especificações do termo de referência	Por ocorrência	2



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Concórdia

4	Transbordamento em lixeiras em qualquer área (interna/externa)	Por ocorrência	2
5	Não uso de EPIs ou EPIs inadequados	Por ocorrência	2
6	Apresentação pessoal inadequada quanto aos prestadores de serviço (não uso de uniformes ou uniformes rasgados/sujos)	Por ocorrência	1
7	Atraso no tempo de reposição de funcionário ausente	Por ocorrência	2
8	Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Por ocorrência	25
9	Mau uso dos equipamentos, utensílios e materiais da Instituição	Por ocorrência	3
10	Atraso ou não comunicação ao fiscal de ausência/afastamento dos prestadores de serviços	Por ocorrência	2

2.5. Tais indicadores possuem a finalidade de mensurar o atendimento das exigências previstas nas especificações técnicas dos serviços estabelecidas no edital da licitação e seus anexos.

2.6. A periodicidade de aferição dos indicadores descritos deve ser **diária**, por amostragem, com mensuração mensal do resultado

2.7. O acompanhamento dos indicadores será realizado pelo fiscal técnico, servidores e público em geral.

2.7.1. As inconformidades observadas serão registradas no livro de ocorrências do contrato.

2.8. O mecanismo de cálculo se dará através da soma das ocorrências registradas no mês de referência.

2.9. A pontuação final avaliada mensalmente corresponderá a serviços de boa qualidade ou de baixa qualidade.

2.10. Para efeito de aplicação de glosas, serão atribuídos graus e respectivos percentuais incidentes as infrações, os quais incidirão sobre o valor contratual mensal vigente conforme tabela abaixo

Soma total	0 a 20 pontos	21 a 30 pontos	31 a 40 pontos	Acima de 40
------------	---------------	----------------	----------------	-------------



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Concórdia

dos pontos				pontos
Glosa (%)	0%	5%	7,5%	10%

3. ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

PLANILHA DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS					
Órgão/Unidade					
Nº do contrato					
Gestor Responsável					
Fiscais do contrato					
Contratada					
Mês de referência					
Item	Falhas	Unidade de medida	Pontos	Ocorrências mês	Pontuação (pontos * ocorrências)
1	Falta de materiais ou equipamentos previstos em edital, que possa causar a interrupção ou redução na qualidade dos serviços	Por ocorrência	2		
2	Sujeiras, manchas e poeira nos pisos, paredes, tetos e mobiliários, removíveis mediante limpeza simples	Por sala ou ambiente	2		
3	Material ou equipamento em desacordo com as especificações do termo de referência	Por ocorrência	2		
4	Transbordamento em lixeiras em qualquer área (interna/externa)	Por ocorrência	2		
5	Não uso de EPIs ou EPIs inadequados	Por ocorrência	2		
6	Apresentação pessoal inadequada	Por	1		



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Concórdia

	quanto aos prestadores de serviço (não uso de uniformes ou uniformes rasgados/sujos)	ocorrência			
7	Atraso no tempo de reposição de funcionário ausente	Por ocorrência	2		
8	Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Por ocorrência	25		
9	Mau uso dos equipamentos, utensílios e materiais da Instituição	Por ocorrência	3		
10	Atraso ou não comunicação ao fiscal de ausência/afastamento dos prestadores de serviços	Por ocorrência	2		
TOTAL					

4. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

4.1. O período de avaliação das desconformidades será o mesmo da parcela/medição dos serviços prestados a serem pagos à CONTRATADA, quando será apurada a soma da pontuação decorrente das desconformidades descritas no IMR.

4.2. Apuradas as desconformidades, com pontuação superior a 40 (quarenta) pontos, será encaminhado à CONTRATADA relatório detalhado dos registros. A CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para apresentar justificativas para as desconformidades, as quais serão analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

4.3. Durante os primeiros 60 (sessenta) dias de contrato, a título de carência, para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços, não serão aplicadas glosas no caso do IMR, exceto no caso de atraso no pagamento de salários. A carência a que se refere este caput não será válida em caso de prorrogação contratual.

4.4. A aplicação das glosas não prejudica a aplicação de outras penalidades a qual a CONTRATADA esteja sujeita pelo não cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços.

4.5. As pontuações das desconformidades devem ser totalizadas para o mês de referência e a pontuação final corresponde à soma das pontuações obtidas para cada indicador.

4.6. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do IMR e as glosas devem representar a porcentagem descrita no item 2.10.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Concórdia

4.7. A avaliação acima de 40 (quarenta) pontos por três vezes consecutivas ensejará a rescisão do contrato. Esta avaliação não deve considerar o prazo descrito no item 4.3.