



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

**ANEXO IV – Modelo de Instrumento de Medição de Resultado - IMR Anexo V-B da IN
SEGES/MP N.5/2017**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 71/2024

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23353.002194/2024-69

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

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 firmado a partir do Edital nº 71/2024 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: 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 UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso dos uniformes e EPIs



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato
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 = 15 Pontos 1 ocorrência = 10 Pontos 2 ocorrências = 8 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Desconto da fatura	Ver item 3.2
Observações	
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta as solicitações da contratante
Meta a cumprir	PRAZO CONSTANTE NA NOTIFICAÇÃO
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato (INFORMAÇÃO A SER CONSULTADA A TODA A EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO)
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 25 Pontos 1 resposta com atraso = 12 Pontos 2 respostas com atraso = 8 Pontos 3 respostas com atraso = 6 Pontos 4 respostas com atraso = 3 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

	quanto a 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
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 atraso no salário e benefícios= 35 Sem atraso de salário e COM atraso de benefícios=25 Atraso no salário e benefícios= 0
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.
INDICADOR 4 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação (USUÁRIO DA COMUNIDADE ESCOLAR DA ÁREA).
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
PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

Contratada:		Mês de referência:			
Nº Contrato:					
PESQUISADO (PARTICIPANTE DA COMUNIDADE ESCOLAR DA ÁREA) :					
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder					
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação			
Funcionários e Execução do serviço	Polidez no trato com colegas e comunidade escolar				
Funcionários e Execução do serviço	Cumprem as escalas de serviço, observando pontualmente os horários de entrada e saída				
Funcionários e Execução do serviço	Utilizam Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e coletiva, quando necessário				
Funcionários e Execução do serviço	Utilizam o uniforme completo				
Funcionários e Execução do serviço	Comprometimento com as demandas do setor				
Funcionários e Execução do serviço	Executam seus serviços satisfatoriamente, demonstrando conhecimento básico				
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.					
<hr/>					
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação		O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)					
C – Índice de Avaliação, por quesito (*)		O	B	R	I
(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos					



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

avaliados. [A/B].	
D – Pontuação Total (**)	
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [(O+B)x25]	

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”.
------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

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



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

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

3.3 A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes 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 e uniformes e EPI's	Sem ocorrências	15	15
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	8	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações	Sem atrasos	25	25
	1 resposta com atraso	12	
	2 respostas com atraso	8	
	3 respostas com atraso	6	
	4 respostas com atraso	3	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem atraso no salário e benefícios	35	35
	Sem atraso de salário e COM atraso de benefícios	25	
	Atraso no salário e benefício	0	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	25
Pontuação Total do Serviço			100

ANEXO V – MODELO DE TERMO DE VISTORIA



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 71/2024

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23353.002194/2024-69

TERMO DE VISTORIA

Pregão Eletrônico nº 71/2024

A empresa (*RAZÃO SOCIAL*), inscrita no CNPJ N.º:, com sede na Rua,, Bairro, na Cidade de, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) (*nome do funcionário da empresa responsável pela visita*), infra-assinado, portador(a) da Carteira de Identidade n.º e do CPF/MF n.º, para os fins de habilitação no **Pregão Eletrônico nº 71/2024**, efetuou vistoria nas instalações do Instituto Federal Catarinense – Campus Rio do Sul, em suas três unidades, local da prestação dos serviços de Contratação de Serviço Terceirizado de Cozinheiro, tomando conhecimento de todas as informações e condições, visando sua participação na Licitação.

Declaramos que estamos cientes que os horários de prestação de serviços e de transporte coletivo não são compatíveis.

Rio do Sul/SC,..... de de 202X.

.....
Servidor Responsável (Carimbo)

ANEXO VI – MODELO DE TERMO DE NÃO VISTORIA



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 71/2024

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23353.002194/2024-69

TERMO DE NÃO VISTORIA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita sob o CNPJ nº xx.xxx.xxx/xxxx-xx, estabelecida no endereço: xxxxxxxx, n.º xxxx, bairro: xxxxxx, CEP: xx.xxx-xxx, cidade de: xxxxx/xx, declara que se absteve de vistoriar as instalações do Instituto Federal Catarinense, onde serão executados os serviços, responsabilizando-se por todas as consequências deste ato.

Estando ciente, que não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas, financeiras e orçamentárias não previstas.

Rio do Sul/SC,..... de de 202X.

Assinatura e Carimbo
Representante da Empresa

**ANEXO VII – MODELO DE PROPOSTA DE COMERCIAL
(PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO CONTINUADOS)**



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 71/2024

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23353.002194/2024-69

(TIMBRE DA EMPRESA)

Empresa:

CNPJ:

Endereço:

Cidade:

Telefone:

E-mail / Site:

Responsável pelo orçamento:

Grupo	Item do Pregão	Unidad e m ²	Descrição	Valor Médio Unitário	Quantidade/ m ²	Valor Total

Observação: Todos os impostos deverão estar inclusos no preço ofertado;

Carimbo e Assinatura (Empresa)

ANEXO VIII – MODELO DE TERMO DE NOMEAÇÃO DO PREPOSTO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 71/2024



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Rio do Sul

PROCESSO ADMINISTRATIVO N° 23353.002194/2024-69

MODELO DE TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

CONTRATO N° XXXX/202x

Objeto: _____

Por meio deste instrumento, a...(nome da empresa)... nomeia e constitui seu(sua) preposto(a) o(a) Sr.(a) ...(nome do preposto)..., carteira de identidade nº....., expedida pela, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº, com endereço na, para exercer a representação legal junto ao Instituto Federal Catarinense – Campus XXXXX, com poderes para receber ofícios, representar a Contratada em reuniões e assinar respectivas atas – obrigando a Contratada nos termos nela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham ou não abertura de processo administrativo ou prazo para a Contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem especificamente a esta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Rio do Sul/SC,..... de de 202X

Nome do Representante Legal

Qualidade do representante legal: Sócio-gerente, Diretor, Procurador, etc.

Nome e CNPJ da empresa

Nome e CPF do Preposto