



ANEXO VII – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90007/2024

PROCESSO Nº 23351.001012/2025-33

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 90007/2025 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. 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.

2.2. 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.

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

Item	Falhas	Pontos
1	Limpeza inadequada do local de trabalho (especificar local)	0,5 ponto por dia
2	Local de trabalho desorganizado	0,5 ponto por dia
3	Execução de atividades em desacordo com as orientações repassadas	0,5 ponto por dia
4	Não utilizar uniforme e EPIs disponibilizados	0,5 ponto por dia, por colaborador
5	Deixar de fornecer conjunto completo de uniformes e EPIs aos seus funcionários, nos prazos e condições previstas no TR.	1,00 ponto por dia
6	Falta ou atraso de respostas a questionamentos (preposto)	0,5 por dia
7	Atraso no pagamento de salários e benefícios	25 pontos por dia
8	Atraso na entrega de documentação	0,5 pontos por dia
9	Utilização inadequada de equipamentos, causando danos materiais	0,5 ponto por dia
10	Desperdício de materiais e insumos	0,5 pontos por dia



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

11	Não reposição de colaborador ausente	1 ponto por dia, por colaborador
12	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições no prazo previsto	0,5 pontos por dia, por colaborador
13	Maus tratos a animais, não realizando o manejo essencial diário	10 pontos por dia
14	Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato	1,0 ponto por dia não atendido

2.4. 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.

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

2.6. O acompanhamento dos indicadores será realizado pela equipe de fiscalização com o devido registro no livro de ocorrências do contrato.

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

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

2.9. 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 dos pontos	0 a 20 pontos	21 a 30 pontos	31 a 40 pontos	Acima de 40 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	



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

Contratada				
Mês de referência				
Item	Falhas	Pontos	Ocorrências mês	Pontuação (pontos * ocorrências)
1	Limpeza inadequada do local de trabalho	0,5 ponto por dia		
2	Local de trabalho desorganizado	0,5 ponto por dia		
3	Execução de atividades em desacordo com as orientações repassadas	0,5 ponto por dia		
4	Não utilizar uniforme disponibilizado	0,5 ponto por dia, por colaborador		
5	Deixar de fornecer conjunto completo de uniforme aos seus funcionários, nos prazos e condições previstas no TR.	1,0 ponto por dia		
6	Falta ou atraso de respostas a questionamentos (preposto)	0,5 por dia		
7	Atraso no pagamento de salários e benefícios	25 pontos por dia		
8	Atraso na entrega de documentação	0,5 ponto por dia		
9	Utilização inadequada de equipamentos, causando danos materiais	0,5 ponto por dia		
10	Desperdício de materiais e insumos	0,5 ponto por dia		
11	Não reposição de funcionário ausente	1,0 ponto por dia, por colaborador		
12	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições no prazo previsto	0,5 ponto por dia, por colaborador		
13	Maus tratos a animais, não realizando o manejo essencial diário	10 pontos por dia		
14	Não atendimento às	1,0 ponto por dia não		



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

	solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato	atendido		
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. 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.

4.4. 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.

4.5. 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 2.9.

4.6. A avaliação acima de 40 (quarenta) pontos por três vezes consecutivas ensejará a rescisão do contrato, a critério da Administração.