



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

ANEXO III – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90017/2025

PROCESSO Nº 23348.001229/2025-05

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR
(Anexo V-B da IN SEGES/MP nº 5/2017)

Órgão/Unidade:
Nº Contrato:
Fiscal(is) do Contrato:
Contratada:
Medição do Resultado:

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, 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 xxx/2020 firmado a partir do Edital do Pregão Eletrônico nº 17/2025 do Instituto Federal Catarinense e de seus demais anexos.

1.3. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo III do Edital do Pregão Eletrônico nº 17/2025 do Instituto Federal Catarinense, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

1.3.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.3.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.3.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

1.4. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico e/ou Setorial designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

1.5. O fiscal técnico ou Setorial do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

1.5.1. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

1.6. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

1.7. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

1.8. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.5;

1.9. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

1.10. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

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: o uso de EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da Contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios e qualidade dos serviços prestados.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

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 – Atraso no Pagamento de Salários e Outros Benefícios	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos de Salários e Benefícios (Vale-alimentação, vale-transporte, e outros previstos na Convenção Coletiva de Trabalho – CCT da categoria e quando devidos).
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências e/ou análise da documentação comprobatória do pagamento.
Forma de Acompanhamento	Pela fiscalização do Contrato através da documentação comprobatória a ser apresentada pela contratada e registrada no Livro de Ocorrências ou outro instrumento que vier a substituir.
Periodicidade	Mensal, até o quinto dia útil do mês subsequente ao mensurado, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva de trabalho – CCT da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Contatação de ocorrência de atraso.
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Faixas de Pontuação para Ajuste de Pagamento	<ul style="list-style-type: none">• Pagamento SEM atraso = 30 pontos• Pagamento COM atraso = 0 pontos



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

Sanções	Verificar Item 3.2
----------------	--------------------

INDICADOR 2 – Padrão de Fornecimento e Uso dos EPI's e Uniformes

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar o risco de qualidade, de quantidade e de utilização dos equipamentos de segurança do trabalho e uniformes fora das condições e padrões estabelecidas no termo de referência e na proposta comercial aprovada, durante a execução dos serviços de vigilância e segurança.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências e/ou Observação da qualidade dos EPIs e uniformes e do modo da utilização por parte dos vigilantes; e contagem da quantidade.
Forma de Acompanhamento	Pela fiscalização do Contrato através de documentação comprobatória a ser apresentada pela contratada e registrada no Livro de Ocorrências ou outro instrumento que vier a substituir e/ou pela observação. O setor responsável o qual verificará se a quantidade e a periodicidade, as especificações técnicas e o modo de utilização de EPIs e uniformes estão de acordo com o estabelecido no termo de referência e na proposta comercial aprovada.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
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 Pontuação para Ajuste de Pagamento	<ul style="list-style-type: none">- Nenhuma Ocorrências = 10 (dez) Pontos- 01 Ocorrência = 08 (oito) Pontos- 02 Ocorrências = 06 (seis) Pontos- 03 Ocorrências = 04 (quatro) Pontos- 04 Ocorrências = 02 (dois) Pontos- 05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

Sanções	Verificar Item 3.2
----------------	--------------------

INDICADOR 3 – Atendimento ou Resposta às solicitações da Contratante

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração, mitigando, mitigando o risco de prejuízos decorrentes de atrasos no atendimento ou respostas às solicitações feitas.
Meta a cumprir	Conforme prazos estabelecidos no edital, e/ou prazo fixado pelo solicitante.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros.
Periodicidade	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Pontuação para Ajuste de Pagamento	- Nenhum atraso: 10 pontos - 01 atendimento ou resposta com atraso = 08 pontos - 02 atendimentos ou respostas com atraso = 06 pontos - 03 atendimentos ou respostas com atraso = 04 pontos - 04 atendimentos ou respostas com atraso = 02 pontos - 05 atendimentos ou mais com atraso = 00 ponto
Sanções	Ver item 3.2
Observação	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento da contratada quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante no transcorrer da execução dos serviços conforme prazo estabelecido na notificação ou conforme estabelecido em edital, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

INDICADOR 4 – Outras obrigações contratuais diversas

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas.
Meta a cumprir	Cumprir todas as obrigações contratuais
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de Acompanhamento	Pela Fiscalização do Contrato através do Livro de Registros.
Periodicidade	Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais relativas ao mês de mensuração do nível de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas não cumpridas de acordo com o contrato.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Pontuação para Ajuste de Pagamento	<ul style="list-style-type: none">• Todas as obrigações <u>cumpridas</u> = 20 pontos• 01 obrigação <u>não cumprida</u> = 15 pontos• 02 obrigações <u>não cumpridas</u> = 10 pontos• 03 obrigações <u>não cumpridas</u> = 5 pontos• 04 ou mais obrigações <u>não cumpridas</u> = 0 pontos.
Sanções	Ver item 3.2
Observação	<p>O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas nos indicadores 1, 2 e 3, assim como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cobertura tempestiva do posto de trabalho de funcionários faltosos por funcionário e por dia;• Comunicação tempestiva da substituição de funcionários e a correspondente apresentação completa da documentação demissional ou de realocação e da documentação admissional;• Entrega de documentação comprobatória completa dos serviços prestados no prazo estabelecido e/ou acordado pela fiscalização.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

	<ul style="list-style-type: none">• Apresentação dentro do prazo de notas fiscais/relatórios de entrega dos materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços de vigilância e segurança;• Recolhimento mensal do INSS de seus funcionários nas datas conforme exigências trabalhistas;• Recolhimento das contribuições relativas ao FGTS exigíveis até o momento da apresentação da fatura;• Contratação de funcionários com nível de escolaridade adequado ao cargo e apresentação da documentação correspondente;• Contratação de funcionários com perfil profissional para o cargo correspondente ao código brasileiro de ocupações;• Treinamento periódico para a execução dos serviços;• Dentre outras obrigações contratuais que compõem o contrato.
--	---

INDICADOR 5 – Qualidade dos Serviços Prestados

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível 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.
Instrumento de Medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação, análise estatística e de conteúdo das respostas e apuração dos resultados.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Pontuação para Ajuste de Pagamento	De 0 a 30 Pontos, conforme resultados da pesquisa.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

Sanções	Ver item 3.2
Observação	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Órgão/Unidade:					
Nº Contrato:					
Fiscal(is) do Contrato:					
Contratada:					
Medição do Resultado:					
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se Aplica/Não sei responder					
Serviços/Procedimentos/Especificações					
I. Rotina por Intervenção (A pedido da Administração)	O	B	R	I	N
- Prontidão e Proatividade na Prestação do Serviço					
- Realização das tarefas programadas/solicitadas					
- Conservação zelo com os equipamentos					
- Tratamento ao público com zelo e urbanidade					
- Demonstração de técnica do profissional					
II. Rotina Semanal (01 vez por semana, no mínimo)	O	B	R	I	N
- Conservação e zelo com os equipamentos da contratante					



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

- Organização do ambiente de trabalho, dos equipamentos e dos materiais utilizados					
III. Rotinas Gerais (verificação Diária)					
- Funcionário: Adequação e Limpeza dos Uniformes	O	B	R	I	N
- Funcionário: Pontualidade e Assiduidade					
- Funcionário: Equipamentos e Materiais de uso pessoal - Qualidade					
- Funcionário: Equipamentos e Materiais de uso pessoal - Quantidade					
- Preposto - Atendimento ou resposta às solicitações					
Deixe aqui seu COMENTÁRIO ou OBSERVAÇÃO para melhorar a qualidade dos serviços prestados					

TRATAMENTO ESTATÍSTICO das Respostas aos quesitos da Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados				
A – Número de quesitos pontuados por grau de satisfação: O, B, R e I.	Número de Quesitos Com Grau:			
	O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados, excluindo-se os “N – Não se aplica/Não sei” responder) TQA = Quantidade (I + II + III) - Quantidade (I + II + III, com grau N)	Total Quesitos Avaliados (exceto grau N)			
C – Índice de Avaliação, por quesito (*) (*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. IQ = A/B	Índice por Quesito IQ = A/B			
	O	B	R	I



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

D – Pontuação para Ajuste de Pagamento (**) (**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus de satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 30. $PAP = [IQ(O) + IQ(B)] \times 30$.	Pontuação para Ajuste de Pagamento $PAP = [IQ(O) + IQ(B)] \times 30$

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade para ajuste de pagamento devem ser totalizadas para o mês de mensuração do nível de serviço, 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:

CHECK-LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Resultado da Avaliação (RA)
1) Atraso no Pagamento de salários e outros benefícios	Sem atraso	30 Pontos	
	Com atraso	00 Pontos	
2) Padrão de Fornecimento e Uso dos EPI's e Uniformes	Nenhuma ocorrência:	10 pontos	
	01 ocorrência	08 pontos	
	02 ocorrências	06 pontos	
	03 ocorrências	04 pontos	
	04 ocorrências	02 pontos	
	05 ou mais ocorrências	00 ponto	
3) Atendimento ou Resposta às solicitações da Contratante no Prazo	Sem atrasos	10 pontos	
	01 atraso	08 pontos	
	02 atrasos	06 pontos	



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

4) Outras obrigações contratuais diversas	03 atrasos	04 pontos	
	04 atrasos	02 pontos	
	05 ou mais atrasos	00 ponto	
	Todas as obrigações cumpridas	20 pontos	
	01 obrigação não cumprida	15 pontos	
	02 não obrigações cumpridas	10 pontos	
	03 não obrigações cumpridas	05 pontos	
	04 ou mais obrigações não cumpridas	00 ponto	
5) Qualidade dos Serviços Prestados	De 0 a 30 Pontos, conforme resultados da pesquisa.	00 a 30 Pontos	
PONTUAÇÃO TOTAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO [PTQS = RA Indicadores (1 + 2 + 3 + 4 + 5)]			
<p>3.2 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de serviço mensurado, devem ser ajustados pela pontuação total da qualidade do serviço - PTQS, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:</p>			
Faixas de Pontuação de qualidade de serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado	
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	
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto	0,90	
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]			



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

3.3 A avaliação abaixo de 50 pontos por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.

4. ACOMPANHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

Solicitações Atendidas:

Solicitações Não atendidas:

Solicitações Pendentes:

Novas Solicitações:

Competência da Avaliação: ____/____.

FISCAL DO CONTRATO

FISCAL DO CONTRATO

FISCAL DO CONTRATO

FISCAL DO CONTRATO