



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

ANEXO III – A
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900246/2025

PROCESSO Nº 23348.007285/2025-41

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

RECEPÇÃO

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 XXXXX firmado a partir do Edital XXXX e de seus demais anexos.

IDENTIFICAÇÃO DO FISCAL DO CONTRATO

Nome:	Matrícula SIAPE:
Portaria de designação do fiscal:	Mês de avaliação:

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 IV-B do Edital do Pregão Eletrônico nº 80/2022 do Instituto Federal Catarinense – Reitoria, 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.

1.4. 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

1.5. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico 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;

1.6. O fiscal técnico 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;

1.6.1. O preposto deverá por assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

1.7. 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;

1.8. 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.

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

1.10. 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;

1.11. 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 cinco indicadores de qualidade: uso dos EPIs e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores acima mencionados, serão atribuídos pontos de qualidade conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.



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

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade, que está relacionada com a 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 às situações de serviços desprovidos de qualidade ou 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 EPIs E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal através do livro de registros
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	Início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos



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

Sanções	Verificar item 3.2 e 3.3
----------------	--------------------------

INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE/ ATRASO NA ENTREGA DE DOCUMENTOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo para dar o atendimento às solicitações exigidas pelo contratante/ Atraso na entrega de documentos
Meta a cumprir	Até o dia útil posterior a solicitação ou outro prazo que constar expressamente da solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal através do livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação da Contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início da vigência	Início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 resposta ou 1 dia de atraso = 8 pontos 2 respostas ou 2 dias de atraso = 6 pontos 3 respostas ou 3 dias de atraso = 4 pontos 4 respostas ou 4 dias de atraso = 2 pontos 5 ou mais respostas ou dias de atraso = 0 pontos
Sanções	Verificar item 3.2 e 3.3
Observações	O que se busca com este indicador é obter ciência e comprometimento 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.



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

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 através do livro de registros
Periodicidade	Mensal, nos termo 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 da vigência	Início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 35 pontos 1 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Verificar item 3.2 e 3.3
Observações	Atendimento ao disposto no Art. 459, §1º da CLT

INDICADOR 4 – FALTA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PREVISTOS EM CONTRATO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais e equipamentos estimados necessários à execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês



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

Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal através do livro de registros
Periodicidade	Por evento/constatação.
Mecanismo de cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início da vigência	Início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Verificar item 3.2 e 3.3
Observações	

INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços
Meta a cumprir	Quanto maior a qualidade, maior o resultado
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação (preenchida pelos fiscais mensalmente e por servidores e/ou alunos ao menos trimestralmente (mínimo de 5 servidores que utilizem os serviços))
Forma de acompanhamento	Através da pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Descrito na planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados de Copeiragem



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

Início da vigência	Início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste de pagamento	De 0 a 25 pontos conforme resultado da pesquisa
Sanções	Verificar item 3.2 e 3.3
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo:

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS RECEPÇÃO							
Órgão/Unidade: IFC - Reitoria							
Nº Contrato: xxxxx							
Gestor/Responsável: xxxxx							
Contratada: xxxxxxxx				Mês referência: xxxxx			
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder							
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações						
I. Rotinas Gerais (Verificação diária)				Graus de Satisfação (Assinale com "X")			
		O	B	R	I	N	
Atendimento	1. Cortesia						
	2. Capacidade de escutar e solicitar esclarecimentos sobre as demandas dos usuários do serviço quando necessário						
	3. Capacidade de transmissão de informações claras e precisas aos usuários do serviço						
Local de Trabalho	Limpo						



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

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS					
RECEPÇÃO					
	Organizado				
Recepção dos Usuários do Serviço	4. Agilidade no atendimento das demandas				
	5. Encaminhar corretamente os usuários do serviço aos setores ou à pessoa procurada.				
Comportamento e Atitudes	6. Proatividade				
	7. Ética				
	8. Discrição/Sigilo				
	9. Polidez				
	10. Pontualidade				
	12. Uso de Uniformes/Crachá				
Uniformes, Equipamentos e material empregados	13. Qualidade				
	14. Quantidade				
Uso dos equipamentos e uniformes	15. Conservação/Zelo				
Ausência/Afastamento	16. Comunicação prévia com antecedência				
Relacionamento Interpessoal	17. Demonstrar respeito por ideias e crenças diferentes				
	18. Capacidade de abordar, posicionar-se e manifestar-se positivamente em situações de conflito.				
Comentários, Críticas, Elogios, Reclamações, Sugestões:					
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação		O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados		18			



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

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS				
RECEPÇÃO				
(excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)				
C – Índice de Avaliação, por quesito (*)	O	B	R	I
D – Pontuação total **				
(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].				
Somatório dos índices de avaliação (item C), para os graus de satisfação O e B (ótimo e bom), multiplicados pela pontuação limite 25 [(O+B)x25].				

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações devem ser totalizadas através do somatório de todos os indicadores, para o mês de referência dos serviços, 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 a soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme a seguinte fórmula:

Pontuação total do serviço = Pontos “indicador 1” + Pontos “indicador 2” + Pontos “indicador 3” + Pontos “indicador 4” + Pontos “indicador 5”.

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total dos serviços, conforme tabela a seguir:

Faixa de Pontuação	Pagamento Devido	Fator de Ajuste de Nível de Serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,0



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

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 a necessidade de aplicação de penalidade de multa
Valor devido pelo serviço (mês) = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

3.3. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes consecutivas ensejará a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO

INDICADOR	CRITÉRIO (Faixas de Pontuação)	Pontos Máximo	Avaliação
1 – Uso dos EPIs e uniformes	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos	10	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem ocorrências = 10 pontos 1 resposta ou 1 dia de atraso = 8 pontos 2 respostas ou 2 dias de atraso = 6 pontos 3 respostas ou 3 dias de atraso = 4 pontos 4 respostas ou 4 dias de atraso = 2	10	



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

	pontos 5 ou mais respostas ou dias de atraso = 0 pontos		
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências = 35 pontos 1 ou mais ocorrências = 0 pontos	35	
4 – Falta de materiais e equipamentos previstos em contrato	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ou mais ocorrências = 0 pontos	20	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Média aritmética das avaliações das pesquisas de satisfação realizadas	25	
Pontuação Total		100	

Assinatura do Fiscal

Assinatura do Preposto (Que pode ser substituído pela confirmação de ciência via e-mail)



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

ANEXO III – B

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900246/2025

PROCESSO Nº 23348.007285/2025-41

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

MANUTENÇÃO PREDIAL

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 XXXXX firmado a partir do Edital 80/2022 e de seus demais anexos.

IDENTIFICAÇÃO DO FISCAL DO CONTRATO	
Nome:	Matrícula SIAPE:
Portaria de designação do fiscal:	Mês de avaliação:

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 IV-C do Edital do Pregão Eletrônico nº 80/2022 do Instituto Federal Catarinense – Reitoria, 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.



INSTITUTO FEDERAL
Catarinense

Rua das Missões, 100 – Ponta Aguda
Blumenau/SC – CEP: 89.051-000
(47) 3331-7800 / compras@ifc.edu.br



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

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

1.4. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico 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 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 cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato 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 da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
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 = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2 e 3.3



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

Observações	
INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE/ ATRASO NA ENTREGA DE DOCUMENTOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo para dar o atendimento às solicitações exigidas pelo contratante/ Atraso na entrega de documentos
Meta a cumprir	Até o dia útil posterior a solicitação ou outro prazo que constar expressamente da solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
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 atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2 e 3.3
Observações	O que se busca com este indicador é obter ciência e comprometimento 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



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

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 através de livro de registros
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 ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2 e 3.3
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.

INDICADOR 4 – FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/constatação
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 ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2 e 3.3



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

Observações	
INDICADOR 5 – 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 do usuário
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
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 e 3.3
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo
PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS MANUTENÇÃO PREDIAL	
Órgão/Unidade:	
Nº Contrato:	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	Mês de referência:
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder	



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

Serviços/Procedimentos/Especificações			Grau de Satisfação
I. Rotina por Intervenção (A pedido da Administração)			(O, B, R, I, N)
Prontidão e proatividade na prestação do serviço			
Controle do Estoque			
Limpeza do local após intervenção			
Destinação Correta dos Entulhos			
Conserto de forros, portas, divisórias, paredes e outros			
Conserto de móveis			
II. Rotina Semanal (1 vez por semana, no mínimo)			
Instalações Hidráulicas	Verificar vazamentos		
	Reparar/Vedar		
	Limpar/Eliminar sujeira/Infiltrações		
Instalações Elétricas	Verificar/Reparar		
Filtros, Ralos e Fossas	Limpar/Desobstruir		
Ar Condicionado	Verificar funcionamento (controles e aparelho)		
Lâmpadas	Substituir		
	Eliminar Corretamente		
III. Rotina Mensal (1 vez por mês, no mínimo)			
Ar Condicionado	Limpar		
Iluminação de Emergência	Verificar		
IV. Rotina Semestral (1 a cada 6 meses, no mínimo)			
Calhas	Verificar/Limpar/Lavar		
Caixa d'água	Verificar		
V. Rotinas Gerais (Verificação Diária)			



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

Funcionário	Uniformes/Crachá				
	EPIs (luvas, etc)				
Equipamentos e material empregado	Qualidade				
	Quantidade				
Preposto	Atendimento às solicitações				
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação:					
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 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. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

3.1. As pontuações devem ser totalizadas através do somatório de todos os indicadores, para o mês de referência dos serviços, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.



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

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” + Pontos “Indicador 5”.

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

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 EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	



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

	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
Pontuação Total do Serviço			

Assinatura do Fiscal

Assinatura do Preposto (Que pode ser substituído pela confirmação de ciência via e-mail)