



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

**ANEXO IV - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

## **1. IDENTIFICAÇÃO**

1.1. Os serviços contratados necessitam de objetivos e metas que possam auxiliar a Administração a aferir seus resultados de acordo com suas necessidades, definindo-se as responsabilidades e objetivos mensuráveis de forma que a contrapartida seja realizada em função do efetivamente executado.

1.2. 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.

1.3. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, 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;

1.3.2. 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 de contrato 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 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 por 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 de contrato, 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 avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.4;

1.9. O fiscal de contrato 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 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 dois indicadores de qualidade:

2.1.1. tempo de resposta às solicitações da Contratante;

2.1.2. outras obrigações contratuais diversas.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba**  
**Pró-Reitoria de Administração e Finanças**

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 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração	
Meta	Dar cumprimento integral aos prazos para atendimento às demandas	
Medição	Constatação formal de ocorrências através de mensagens dos usuários enviadas por e-mail e inspeções feitas in loco pelo fiscal.	
Acompanhamento	Planilha com registro de todas as mensagens enviadas para o canal de comunicação.	
Periodicidade	Por evento / solicitação à Contratante / Preposto	
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta	
Início de Vigência	A partir do primeiro mês do contrato	
Pagamento	<b>Indicador</b>	<b>Pontuação</b>
	Faixa I ..... 0 a 1 ocorrência	50 Pontos
	Faixa II ..... 2 a 3 ocorrência	40 Pontos
	Faixa III ..... 4 a 5 ocorrência	30 Pontos
	Faixa IV ..... 5 a 6 ocorrência	20 Pontos
	Faixa V ..... 7 ou mais ocorrências	00 Pontos
Rescisão	O contratante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas e de desconto das ausências dos pagamentos a serem realizados à contratada, poderá rescindir o contrato nas seguintes condições: a) indicador correspondente à Faixa III por 3 meses consecutivos; b) indicador correspondente à Faixa IV por 3 vezes nos últimos 12 meses; c) indicador maior que 10 ocorrências.	
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante conforme prazo estabelecido na notificação ou conforme estabelecido em edital, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.	

INDICADOR - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas	
Meta	Dar cumprimento integral às obrigações contratuais pactuadas	
Medição	Constatação formal de ocorrências através de mensagens dos usuários enviadas por e-mail e inspeções feitas in loco pelo fiscal.	
Acompanhamento	Planilha com registro de todas as mensagens enviadas para o canal de comunicação.	
Periodicidade	Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais pactuadas	
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta	
Início de Vigência	A partir do primeiro mês do contrato	
Pagamento	<b>Indicador</b>	<b>Pontuação</b>
	Faixa I ..... 0 a 1 ocorrência	50 Pontos
	Faixa II ..... 2 a 3 ocorrência	40 Pontos
	Faixa III ..... 4 a 5 ocorrência	30 Pontos
	Faixa IV ..... 5 a 6 ocorrência	20 Pontos
	Faixa V ..... 7 ou mais ocorrências	00 Pontos
Rescisão	O contratante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas e de desconto das ausências dos pagamentos a serem realizados à contratada, poderá rescindir o contrato nas seguintes condições: a) indicador correspondente à Faixa III por 3 meses consecutivos; b) indicador correspondente à Faixa IV por 3 vezes nos últimos 12 meses; c) indicador maior que 10 ocorrências.	
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas no indicador I.	



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

### 3. CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência no check list abaixo, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.2. O fiscal de contrato deve indicar com o "X" na coluna avaliação a pontuação totalizada para cada indicador.

INDICADOR	FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTOS	AVALIAÇÃO
TEMPO DE RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	0 a 1 ocorrência	50	
	2 a 3 ocorrência	40	
	4 a 5 ocorrência	30	
	5 a 6 ocorrência	20	
	7 ou mais ocorrências	00	
OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS	0 a 1 ocorrência	50	
	2 a 3 ocorrência	40	
	4 a 5 ocorrência	30	
	5 a 6 ocorrência	20	
	7 ou mais ocorrências	00	
Pontuação Total do Serviço	... Pontos		
Competência da Avaliação	..... / 202...		
FISCAL TÉCNICO	..... Matrícula Funcional n.º .....		

### 4. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

4.1. A aplicação dos critérios de averiguação dos serviços resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme acima.

4.2. 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	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTO DO IMR
De 80 a 100	100 % do valor previsto	1,00
De 70 a 79	97 % do valor previsto	0,97
De 60 a 69	95 % do valor previsto	0,95
De 50 a 59	93 % do valor previsto	0,93
Abaixo de 50	90 % do valor previsto	0,90

Valor Devido na Fatura Mensal = (Valor mensal previsto) x (Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado)

Em caso de reincidência de pontuação (0) zero em qualquer indicativo: multa de 0,3% sobre o total da Nota Fiscal Mensal + Faixa de ajuste pertinente.

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