



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 II – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

(Processo Administrativo n.º [23381.003492.2025-10](#))

**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. 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 Edital, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

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

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

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

1.3. 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;

1.4. 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;

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

1.5. 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;

1.6. 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.

1.7. É vedada a atribuição à contratada avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.4;

1.8. 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;

1.9. 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;



**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. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**

2.1. A execução dos serviços pela contratada será avaliada por meio de oito indicadores de qualidade:

- 2.1.1. Cumprimento do Cronograma;
- 2.1.2. Confiabilidade do Sistema Eletrônico;
- 2.1.3. Segurança e Sigilo das Provas;
- 2.1.4. Índice de Questões Anuladas;
- 2.1.5. Acessibilidade e Inclusão;
- 2.1.6. Gestão dos Resíduos (Sustentabilidade);
- 2.1.7. Qualidade da Comunicação; e
- 2.1.8. Atendimento ao Público

<b>(I) IMR - INDICADORES</b>	
<b>INDICADOR 1: CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir a realização tempestiva de todas as fases do concurso
Meta a cumprir	≥ 95% das etapas realizadas nos prazos definidos.
Instrumento de Medição	Relatórios de acompanhamento do cronograma
Forma de Acompanhamento	Conferência documental e registro em sistema/processo administrativo.
Periodicidade	Ao fim do cronograma pré-estabelecido
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Etapas cumpridas} \div \text{Etapas previstas}) \times 100$ .
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento	≥ 95% = 100% do valor da etapa; 90% a 94,9% = 95% do valor; < 90% = 85% do valor.
Sanções	No caso de resultado igual ou inferior à última faixa de ajuste no pagamento, além do desconto previsto, a contratada estará sujeita à multa de 2% do valor total do contrato.
Observações	Etapas críticas (aplicação de provas e homologação) não podem sofrer atrasos
<b>INDICADOR 2: CONFIABILIDADE DO SISTEMA ELETRÔNICO</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Assegurar disponibilidade e segurança do sistema de inscrição e consulta
Meta a cumprir	≥ 95% de disponibilidade no período de inscrições
Instrumento de Medição	Relatórios de uptime e logs do sistema
Forma de Acompanhamento	Monitoramento técnico e registros de incidentes
Periodicidade	Durante o período de inscrição
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Horas indisponíveis} \div \text{Horas totais}) \times 100$
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento	≥ 95% = 100%; 90% a 94,9% = 98%;



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

	< 90% = 96%
Sanções	Indisponibilidade > 5h seguidas gera multa de 3% da etapa
Observações	-

**INDICADOR 3: SEGURANÇA E SIGILO DAS PROVAS**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir integridade e sigilo das provas
Meta a cumprir	100% conformidade (zero vazamento)
Instrumento de Medição	Relatórios de segurança, registros de ocorrência
Forma de Acompanhamento	Fiscalização in loco e documental
Periodicidade	Durante elaboração, aplicação e correção.
Mecanismo de Cálculo	Avaliação binária (conforme/não conforme)
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajuste no Pagamento	Conforme = 100%; Não conforme = glosa integral da etapa.
Sanções	Ocorrência poderá ensejar multa de 10% do valor total do contrato, impedimento de licitar e contratar e rescisão contratual
Observações	Item crítico para validade do certame

**INDICADOR 4: ÍNDICE DE QUESTÕES ANULADAS**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir qualidade técnica na elaboração das provas
Meta a cumprir	≤ 3% de anulações por prova
Instrumento de Medição	Relatório oficial da banca
Forma de Acompanhamento	Conferência dos relatórios finais
Periodicidade	Após resultados preliminares
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Questões anuladas} \div \text{Total de questões}) \times 100$
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento	≤ 3% = 100%; 3,1% a 5% = 95%; > 5% = 90%
Sanções	No caso de resultado igual ou inferior à última faixa de ajuste no pagamento, além do desconto previsto, a contratada estará sujeita à multa de 2% do valor total do contrato.
Observações	Deve constar em ata do concurso

**INDICADOR 5: ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO**

ITEM	DESCRIÇÃO
------	-----------



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

Finalidade	Garantir igualdade a todos os candidatos.
Meta a cumprir	$\geq 98\%$ dos pedidos de atendimento especial atendidos corretamente
Instrumento de Medição	Relatórios da contratada e registros da comissão
Forma de Acompanhamento	Fiscalização in loco e documental.
Periodicidade	Durante a aplicação das provas
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Pedidos atendidos} \div \text{Total de pedidos}) \times 100$
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajuste no Pagamento	$\geq 98\% = 100\%$ ; $95\% \text{ a } 97,9\% = 95\%$ ; $< 95\% = 90\%$
Sanções	No caso de resultado igual ou inferior à última faixa de ajuste no pagamento, além do desconto previsto, a contratada estará sujeita à multa de 2% do valor total do contrato.
Observações	Inclusão deve seguir normas de acessibilidade

**INDICADOR 6: GESTÃO DE RESÍDUOS (SUSTENTABILIDADE)**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar destinação adequada de impressos excedentes
Meta a cumprir	$\geq 95\%$ destinados à reciclagem/reutilização
Instrumento de Medição	Relatórios de destinação com comprovantes.
Forma de Acompanhamento	Análise documental
Periodicidade	Após aplicação das provas
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Resíduos destinados (kg)} \div \text{Total de resíduos (kg)}) \times 100$
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajuste no Pagamento	$\geq 95\% = 100\%$ ; $90\% \text{ a } 94,9\% = 98\%$ ; $< 90\% = 96\%$
Sanções	No caso de resultado igual ou inferior à última faixa de ajuste no pagamento, além do desconto previsto, a contratada estará sujeita à multa de 2% do valor total do contrato.
Observações	Atender Lei n.º 12.305/2010 e PLS Institucional

**INDICADOR 7: QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir clareza e tempestividade nas informações
Meta a cumprir	$\geq 95\%$ das publicações sem necessidade de republicação ou retificação
Instrumento de Medição	Editais, comunicados, resultados publicados
Forma de Acompanhamento	Conferência dos documentos e registros oficiais



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

Periodicidade	Durante todo o certame
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Publicações corretas} \div \text{Total de publicações}) \times 100$
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajuste no Pagamento	$\geq 95\% = 100\%$ ; $90\% \text{ a } 94,9\% = 95\%$ ; $< 90\% = 90\%$
Sanções	No caso de resultado igual ou inferior à última faixa de ajuste no pagamento, além do desconto previsto, a contratada estará sujeita à multa de 2% do valor total do contrato.
Observações	Reduz riscos de judicialização

**INDICADOR 8: ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir resposta eficiente às demandas dos candidatos.
Meta a cumprir	$\geq 95\%$ das demandas respondidas em até 72h úteis
Instrumento de Medição	Relatórios de atendimento (call center, e-mail, sistema).
Forma de Acompanhamento	Acompanhamento da central de atendimento
Periodicidade	Durante todo o período do concurso
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Demandas respondidas no prazo} \div \text{Total demandas}) \times 100$
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajuste no Pagamento	$\geq 95\% = 100\%$ ; $90\% \text{ a } 94,9\% = 95\%$ ; $< 90\% = 90\%$
Sanções	No caso de resultado igual ou inferior à última faixa de ajuste no pagamento, além do desconto previsto, a contratada estará sujeita à multa de 2% do valor total do contrato.
Observações	Indicador de satisfação do candidato

### 3. Metodologia de Avaliação

- 3.1. A aferição será realizada pelo fiscal técnico, com base em relatórios da contratada, evidências documentais e registros de ocorrências.
- 3.2. O descumprimento dos parâmetros acarretará a aplicação das penalidades previstas no contrato, podendo implicar glosas financeiras, advertências ou sanções administrativas.
- 3.3. Os resultados consolidados deverão ser registrados no histórico de gerenciamento do contrato.

João Pessoa/PB, [dia] de [mês] de 202.. .



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

***[nome do signatário]***  
Fiscal

***[nome do signatário]***  
Preposto