

**Anexo III - INSTRUMENTO DE MEDICAO DE  
RESULTADO (IMR).pdf**



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ  
Alameda José Quintino, S/N - Bairro Prado - CEP 63400-000 - Cedro - CE - www.ifce.edu.br

## ANEXO

Processo: 23262.000001/2024-54

Interessado: Restaurante Acadêmico - Campus Cedro

**ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**SERVIÇO DE**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**  
**BASE - ANEXO V-B DA IN SEGES/MP Nº 5/2017**  
(Processo Administrativo nº 23262.000001/2024-54)

### 1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços de \_\_\_\_\_, 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 \_\_\_\_/20\_\_ firmado a partir do Edital \_\_\_\_/20\_\_ e de seus demais anexos.

### 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 e qualidade dos serviços prestados.
- 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). O uso de uniformes, EPI's e crachás será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme ou EPI e por dia.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos 01 ocorrência = 20 Pontos 02 ocorrências = 15 Pontos 03 ocorrências = 10 Pontos 04 ocorrências = 5 Pontos 05 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 4.2
Observações	-
DATA/HORA	DESCRIÇÃO DAS OCORRÊNCIAS
	Obs: caso não seja verificada nenhuma ocorrência no mês, inserir: "Não foi observada nenhuma ocorrência em relação ao uso de UNIFORMES, EPI's e crachás".

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO

Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao cumprimento do disposto no contrato.
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à 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 com tempo de resposta superior a meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 25 Pontos 01 resposta com atraso = 20 Pontos 02 respostas com atraso = 15 Pontos 03 respostas com atraso = 10 Pontos 04 respostas com atraso = 5 Pontos 05 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 4.2
Observações	O que se busca com esse 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 deem maior tempo.
<b>DATA/HORA</b>	<b>DESCRIÇÃO DAS OCORRÊNCIAS</b>

<b>INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mitigar ocorrências, evitando ocorrências de atrasos e de pagamentos fracionados de salários, auxílio transporte, alimentação e outros benefícios, bem como recolhimento de FGTS e INSS.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.
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 = 25 Pontos Uma ocorrência = 15 Pontos mais de uma ocorrência = 0 Pontos
Sanções	Ver item 4.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.
<b>DATA/HORA</b>	<b>DESCRIÇÃO DAS OCORRÊNCIAS</b>

<b>INDICADOR 4 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Nível máximo de qualidade.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação, e pesquisa de satisfação do usuário quando houver.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Fiscal Técnico do contrato e por aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Vigilância
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 4.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo.
<b>DATA/HORA</b>	<b>DESCRIÇÃO DAS OCORRÊNCIAS</b>

### 3. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

<b>Indicador</b>	<b>Critério (Faixas de Pontuação)</b>	<b>Pontos</b>	<b>Avaliação</b>
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	25	
	1 ocorrência	20	
	2 ocorrências	15	
	3 ocorrências	10	

	4 ocorrências	5	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	25	
	1 resposta com atraso	20	
	2 respostas com atraso	15	
	3 respostas com atraso	10	
	4 respostas com atraso	5	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	25	
	Uma ocorrência	15	
	Mais de uma ocorrência	0	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
Pontuação Total do Serviço			

4. FAIXA DE AJUSTES DE PAGAMENTO

- 4.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- 4.1.1. 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”.

- 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 AJUSTES DE PAGAMENTO MENSAL		
PERÍODO:    /    /20    a    /    /20	VALOR DO CONTRATO (MENSAL PREVISTO)¹:	
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	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 40 a 49 pontos	85% do valor previsto	0,85
Abaixo de 40 pontos	80% do valor previsto mais multa	0,80 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

¹ Valor considerando os fatos geradores referentes à execução dos serviços do Contrato nº    /20    .

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

- 4.3. A avaliação Abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.



Documento assinado eletronicamente por **Moises Gomes de Lima, Coordenador(a) de Infraestrutura**, em 11/03/2024, às 13:48, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Cristina Alves Gomes, Nutricionista**, em 11/03/2024, às 14:29, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.ifce.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ifce.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **5963723** e o código CRC **F7294DB9**.