



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Alvorada - Coordenadoria de Compras e Licitações
Rua Professor Darcy Ribeiro, 121 – Campos Verdes – Alvorada/RS – CEP 94.834-413
Telefone: (51) 3483.9102 – www.ifrs.edu.br/alvorada – E-mail: licitacao@alvorada.ifrs.edu.br

ANEXO IX
MODELO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR
(Anexo V-B da IN SEGES/MP N.5/2017.)

O grau de eficiência da prestação dos serviços será verificado mediante **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)** cujas avaliações serão realizadas mensalmente e implicarão no percentual de desconto em cada fatura apresentada.

Para tanto, serão considerados os seguintes critérios:

1. Pagamento dos salários, benefícios e recolhimento do FGTS dos colaboradores: Se não houver nenhuma ocorrência = **30** pontos. Se houver 01 (uma) ou mais ocorrências serão descontados **30** pontos.
2. Uso de uniformes: Se não houver nenhuma ocorrência = **10** pontos. Para cada ocorrência serão descontados **02** pontos.
3. Tempo de resposta às solicitações da contratante, formalizadas através de mensagem eletrônica ou ofício encaminhados pelo gestor do contrato. Se não houver nenhuma ocorrência = **10** pontos. Para cada ocorrência (atendimento não realizado a contento ou realizado fora do prazo definido pelo Contratante) serão descontados **02** pontos.
4. Qualidade dos serviços prestados, conforme pesquisa realizada junto aos usuários do serviço.
 - 4.1 Os usuários avaliarão os serviços prestados, aplicando uma pontuação de **0** a **5** pontos, sendo **0** (zero) totalmente insatisfeito e **5** (cinco) plenamente satisfeito com os serviços prestados.
 - 4.2 Pontuações abaixo de **3** (três) deverão ser justificadas para que a contratada tenha ciência dos motivos da insatisfação.
 - 4.3 A pontuação final deste quesito será a média aritmética das pontuações dadas pelos usuários consultados multiplicada por **4** (quatro).
 - 4.4 Sendo assim, a pontuação máxima será de **20** (vinte) pontos.
5. Qualidade do atendimento do preposto. O Gestor do Contrato avaliará o desempenho do preposto da empresa, conforme os seguintes critérios:
 - a. Frequência de visitas conforme definido no Edital;
 - b. Relacionamento interpessoal;
 - c. Conhecimento;
 - d. Proatividade.
 - 5.1 Para cada quesito acima, o preposto receberá uma pontuação de **0** a **2,5**, sendo zero totalmente insatisfatório e 2,5 plenamente satisfatório. Pontuações abaixo de **1,5** deverão ser justificadas para que a contratada tenha ciência dos motivos da insatisfação.
 - 5.2 A pontuação final deste quesito será a somatória dos pontos obtidos para cada um dos 4 critérios, ou seja, a pontuação máxima será de **10** (dez) pontos.
6. Atendimento às demais obrigações contratuais. Se não houver nenhuma ocorrência = **20** (vinte) pontos. Para cada ocorrência envolvendo o descumprimento de cláusula contratual, não prevista nos critérios anteriores, serão descontados **5** (cinco) pontos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Alvorada - Coordenadoria de Compras e Licitações
Rua Professor Darcy Ribeiro, 121 – Campos Verdes – Alvorada/RS – CEP 94.834-413
Telefone: (51) 3483.9102 – www.ifrs.edu.br/alvorada – E-mail: licitacao@alvorada.ifrs.edu.br

7. A tabela abaixo resume o cálculo do **IMR**:

QUESITO	PONTUAÇÃO	CRITÉRIOS
Pagamento dos salários, benefícios e recolhimento do FGTS dos colaboradores	0 ou 30	0 ponto = Uma ou mais ocorrências 30 pontos = Nenhuma ocorrência
Uso de uniformes	0 a 10	2 pontos negativos por ocorrência (máximo de 10 pontos a serem descontados) 10 pontos = Nenhuma ocorrência
Tempo de resposta às solicitações da contratante	0 a 10	2 pontos negativos por ocorrência (máximo de 10 pontos a serem descontados) 10 pontos = Nenhuma ocorrência
Qualidade dos serviços prestados	0 a 20	Média aritmética da pontuação conferida pelos usuários (0 a 5 pontos, sendo 0 totalmente insatisfeito e 5 plenamente satisfeito) multiplicada por 4
Qualidade do atendimento do preposto	0 a 10	0 a 2,5 pontos para cada um dos quatro critérios avaliados, sendo 0 totalmente insatisfeito e 2,5 plenamente satisfeito
Atendimento às demais obrigações contratuais	0 a 20	5 pontos negativos por ocorrência (máximo de 20 pontos a serem descontados) 20 pontos = Nenhuma ocorrência
TOTAL	0 a 100	Somatória da pontuação de cada quesito

8. A pontuação máxima, conforme os critérios descritos acima, será de **100** (cem) pontos.

8.1 Caso a contratada obtenha uma pontuação igual ou superior a **90** (noventa) pontos, receberá **100%** (cem por cento) do valor faturado no mês.

8.2 Para pontuação inferior a **90** (noventa) pontos, deverá ser considerado o seguinte percentual de desconto:

- a.** ≥ 80 e < 90 pontos: **1%** (um por cento)
- b.** ≥ 70 e < 80 pontos: **3%** (três por cento)
- c.** ≥ 60 e < 70 pontos: **5%** (cinco por cento)
- d.** ≥ 50 e < 60 pontos: **7%** (sete por cento)
- e.** ≤ 50 pontos: **10%** (dez por cento)