



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Diretoria de Licitações e Contratos
Rua Gen. Osório, 348 – Centro – Bento Gonçalves/RS – CEP 95.700-086 Telefone: (54) 3449.3300 –
www.ifrs.edu.br – E-mail: licitacao@ifrs.edu.br

ANEXO V
APÊNDICE DO TERMO DE REFERÊNCIA
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)
PREGÃO 321/2026

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, firmado a partir do Pregão Eletrônico nº 321/2026.
- 1.3 Na utilização do referido Instrumento de Medição serão observadas as cláusulas e disposições contidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

2. Da adequação do pagamento:

- 2.1 A aferição dos serviços será realizada sempre **até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente** ao da prestação dos serviços, sob a responsabilidade do fiscal técnico do contrato.
- 2.2 **Até o dia 05 de cada mês** o fiscal técnico enviará a avaliação para a empresa, dando transparência e ciência do resultado obtido.
- 2.3 A CONTRATADA **terá 2 (dois) dias**, a contar do recebimento do documento/e-mail, para apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 2.4 Não será necessária a abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.

3. Metodologia de aplicação do IMR:

- 3.1. O IMR será aplicado concomitantemente com possíveis glosas, mediante a seguinte fórmula: 100% do valor contratado X percentual aferido no IMR - glosas = valor a ser pago. Exemplo:

100% do valor contratado = R\$ 10.000,00.

Percentual apurado no IMR = 90%

Glosas: R\$ 100,00

Valor ajustado pelo IMR = R\$ 10.000 X 90% = R\$ 9.000,00

Valor a ser pago: R\$ 9.000,00 - R\$ 100,00 = R\$ 8.900,00.

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

- 3.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de sete indicadores de qualidade: **fornecimento de uniformes e EPIs, uso dos uniformes e EPIs, tempo de resposta às solicitações do contratante, reposição de profissional ausente, entrega de equipamentos e**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Diretoria de Licitações e Contratos
Rua Gen. Osório, 348 – Centro – Bento Gonçalves/RS – CEP 95.700-086 Telefone: (54) 3449.3300 –
www.ifrs.edu.br – E-mail: licitacao@ifrs.edu.br

insumos, do pagamentos do salário e outros benefícios e qualidade dos serviços prestados. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

3.1.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

3.1.2 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.

3.1.3 Para ajuste de pagamento não será necessário a abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.

3.2 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – FORNECIMENTO DOS UNIFORMES E EPIs		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a devida uniformização dos funcionários da Contratada e atender às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho que envolvem a prestação dos serviços.	
Meta a cumprir	Entrega total de materiais solicitados no termo de referência anexo ao edital garantindo a excelência no serviço prestado	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências	
Forma de Acompanhamento	Conferência da entrega de materiais através do envio de documento com a relação dos Uniformes e EPIs entregues aos profissionais (assinado)	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	Fornecer conjunto completo de uniforme e epi's	10 pontos
	Deixar de fornecer uniformes e epi's	1 ocorrência: 08 pontos 2 ocorrências: 06 pontos 3 ocorrências: 04 pontos 4 ocorrências ou mais: 2 pontos
	Deixar de fornecer conjunto completo de uniforme e epi's	0 pontos
Sanções	Glosa mensal dos produtos não entregues.	
Observações	Nos dois primeiros meses sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Diretoria de Licitações e Contratos
Rua Gen. Osório, 348 – Centro – Bento Gonçalves/RS – CEP 95.700-086 Telefone: (54) 3449.3300 –
www.ifrs.edu.br – E-mail: licitacao@ifrs.edu.br

INDICADOR 2 – USO DOS UNIFORMES E EPIs		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a devida uniformização dos funcionários da Contratada e atender às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho que envolvem a prestação dos serviços.	
Meta a cumprir	100% dos funcionários adequadamente uniformizados e uso de EPI's	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.	
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	Uso de conjunto completo de uniforme e epi's	10 pontos
	Não utilização do uniforme, sem a devida justificativa.	1 ocorrência: 08 pontos 2 ocorrências: 06 pontos 3 ocorrências: 04 pontos 4 ocorrências ou mais: 2 pontos
	Deixar de usar conjunto completo de uniforme e epi's	0 pontos
Sanções	Empresa será notificada para ajuste junto a equipe terceirizada	
Observações	Nos dois primeiros meses sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação	

INDICADOR 3 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta às solicitações da contratante.
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Diretoria de Licitações e Contratos
Rua Gen. Osório, 348 – Centro – Bento Gonçalves/RS – CEP 95.700-086 Telefone: (54) 3449.3300 –
www.ifrs.edu.br – E-mail: licitacao@ifrs.edu.br

Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos: 15 pontos 1 resposta com atraso: 12 pontos 2 respostas com atraso: 09 pontos 3 respostas com atraso: 06 pontos 4 ou mais com atraso: 0 pontos
Sanções	A serem definidas pela Administração
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 dê em maior tempo.

INDICADOR 4 – REPOSIÇÃO DE PROFISSIONAL AUSENTE

ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a quantidade de colaboradores necessários(as) à plena execução da prestação dos serviços e conduta compatível com o objeto e local da prestação de serviços. Em caso de ausência de colaboradores, a empresa deve substituir imediatamente.	
Meta a cumprir	100% dos colaboradores, diariamente.	
Instrumento de medição	Controle de ponto (vedado o ponto escrito) e conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo fiscal de contrato e através do controle de ponto.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será verificada a frequência dos colaboradores e descontado conforme faixa de ajuste.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	Falta do profissional sem reposição	Sem ocorrências: 15 pontos 1 ocorrência: 12 pontos 2 ocorrências: 09 pontos 3 ocorrências: 06 pontos 4 ocorrências ou mais: 0 pontos
	Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças.	descontar 2,0 pontos por ocorrência
Sanções	Além do desconto no IMR será aplicado Glosa por profissional sem reposição.	
Observações	Nos dois primeiros meses sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação	

INDICADOR 5 – ENTREGA DE EQUIPAMENTOS E INSUMOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Entrega total de materiais solicitados no termo de referência anexo ao edital garantindo a excelência no serviço prestado.
Instrumento de medição	Constatação formal da entrega
Forma de Acompanhamento	Conferência da entrega de materiais através da nota fiscal ou pessoalmente pelo fiscal técnico do contrato



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Diretoria de Licitações e Contratos
Rua Gen. Osório, 348 – Centro – Bento Gonçalves/RS – CEP 95.700-086 Telefone: (54) 3449.3300 –
www.ifrs.edu.br – E-mail: licitacao@ifrs.edu.br

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Será verificado o fornecimento de materiais e descontado conforme faixa de ajuste.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Entrega total de equipamentos e insumos: 15 pontos Entrega parcial de insumos: 10 Entrega parcial de equipamentos: 10 pontos Entrega parcial de equipamentos e insumos: 5 pontos Não fornecimento de insumos e/ou equipamentos: 0 pontos
Sanções	Glosa mensal dos equipamentos e insumos não entregues.
Observações	Nos dois primeiros meses sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação

INDICADOR 6 – DO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento decorrentes das obrigações trabalhistas
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pessoal e documental. Pelo fiscal do contrato.
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 atrasos: 10 pontos 1 ocorrência: 08 pontos 2 ocorrência: 06 pontos 3 ocorrência: 04 pontos 4 ou mais ocorrência: 0 pontos
Sanções	A serem definidas pela Administração
Observações	Atendendo ao disposto do art. 459 §1º da CLT.

INDICADOR 7 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Garantir a excelência no serviço prestado.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico ou ferramenta similar.
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação com o público usuário.
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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Diretoria de Licitações e Contratos
Rua Gen. Osório, 348 – Centro – Bento Gonçalves/RS – CEP 95.700-086 Telefone: (54) 3449.3300 –
www.ifrs.edu.br – E-mail: licitacao@ifrs.edu.br

Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 pontos conforme resultados da pesquisa.
Sanções	A serem definidas pela Administração
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário de avaliação. Nos dois primeiros meses sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS				
ÓRGÃO/UNIDADE:				
Nº CONTRATO:				
GESTOR / RESPONSÁVEL:				
CONTRATADA:		MÊS DE REFERÊNCIA:		
LEGENDA DO GRAU DE SATISFAÇÃO:				
O = OTIMO B = BOM R = REGULAR I = INSATISFATÓRIO N = NÃO SEI RESPONDER				
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações			Grau de satisfação
Qualidade do Serviço Prestado	Cortesia e educação no atendimento ao público usuário.			
	Frequência, prontidão e pró-atividade na prestação do serviço.			
	Condições de higiene e limpeza dos ambientes e instalações internas ao final das atividades prestadas.			
	Uso adequado dos produtos, evitando desperdícios			
	Recolhimento do lixo considerando a separação adequada			
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 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Diretoria de Licitações e Contratos
Rua Gen. Osório, 348 – Centro – Bento Gonçalves/RS – CEP 95.700-086 Telefone: (54) 3449.3300 –
www.ifrs.edu.br – E-mail: licitacao@ifrs.edu.br

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, 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 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	98% do valor previsto	0,98
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 + 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 poderá ensejar a rescisão do contrato.

4 CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1- Fornecimento de uniformes e EPIs	Sem ocorrências	10	10
	1 ocorrência	08	
	2 ocorrências	06	
	3 ocorrências	04	
	4 ocorrências ou mais	02	
	Deixar de fornecer conjunto completo de uniforme e epi's	0	
2 – Uso dos uniformes e EPIs	Uso de conjunto completo de uniforme e epi's	10	10



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Diretoria de Licitações e Contratos
Rua Gen. Osório, 348 – Centro – Bento Gonçalves/RS – CEP 95.700-086 Telefone: (54) 3449.3300 –
www.ifrs.edu.br – E-mail: licitacao@ifrs.edu.br

	Não utilização do uniforme, sem a devida justificativa - 1 ocorrência	08	
	Não utilização do uniforme, sem a devida justificativa - 2 ocorrência	06	
	Não utilização do uniforme, sem a devida justificativa - 3 ocorrência	04	
	Não utilização do uniforme, sem a devida justificativa - 4 ocorrências ou mais	02	
	Deixar de usar conjunto completo de uniforme e epi's	0	
3 – Tempo de resposta às solicitações contratante	Sem atrasos	15	15
	1 resposta com atraso	12	
	2 respostas com atraso	09	
	3 respostas com atraso	06	
	4 respostas com atraso ou mais	0	
4 — Reposição de profissional ausenteS	Falta do profissional sem reposição	Sem ocorrências: 15 pontos 1 ocorrência: 12 pontos 2 ocorrências: 09 pontos 3 ocorrências: 06 pontos 4 ocorrências ou mais: 0 pontos	15
	Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças.	Subtrair 2,0 pontos por ocorrência	
5 – Entrega de equipamentos e insumos	Entrega total de equipamentos e insumos	15 pontos	15
	Entrega parcial de equipamentos	10 pontos	
	Entrega parcial de insumos	10 pontos	
	Entrega parcial de equipamentos e insumos	5 pontos	
	Não fornecimento de insumos e/ou equipamentos:	0 ponto	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Diretoria de Licitações e Contratos
Rua Gen. Osório, 348 – Centro – Bento Gonçalves/RS – CEP 95.700-086 Telefone: (54) 3449.3300 –
www.ifrs.edu.br – E-mail: licitacao@ifrs.edu.br

6- Do pagamentos do salário e outros benefícios	Sem atrasos	10 pontos	10
	1 ocorrência	08	
	2 ocorrência	06	
	3 ocorrência	04	
	4 ou mais ocorrência	0	
7 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0-25	25
Pontuação Total do Serviço			100