



ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

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.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de um indicador de qualidade:

2.1.1. Forma de prestação dos serviços.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

INDICADOR Nº 1	
FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar se os serviços estão sendo prestados de acordo com o que foi contratado.
Meta a Cumprir	100% (cem por cento) dos serviços contratados
Instrumento de Medição	Quantidade de ocorrências verificadas em relação a problemas na execução dos serviços prestados.
Forma de Acompanhamento	A Fiscalização Técnica do contrato acompanhará o cumprimento das atividades contratadas, devendo anotar as ocorrências verificadas durante o período/mês.
Periodicidade	A cada etapa do serviço.
Mecanismo de Cálculo	O número de ocorrências no período/mês refletirá o percentual de atendimento da meta (%), que será levada em conta para o pagamento total ou glosa da nota.
Início de Vigência	Início da validade do contrato

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO E SANÇÃO

3.1. As ocorrências devem ser totalizadas para o mês/período de referência da prestação do serviço, conforme métodos apresentados acima, para aplicação do ajuste ou sanção conforme tabela abaixo.

Nº DE OCORRÊNCIAS	FAIXAS DE AJUSTE
0 a 3 ocorrências	100% da meta = recebimento de 100% da nota/fatura
4 a 6 ocorrências	99% da meta = recebimento de 99,5% da nota/fatura.
7 a 9 ocorrências	98% da meta = recebimento de 99% da nota/fatura.
10 a 12 ocorrências	97% da meta = recebimento de 98,5% da nota/fatura.
Acima de 13 ocorrências	96% da meta = recebimento de 98,0% da nota/fatura. Além disso, incidirá a aplicação de multa, conforme quadro abaixo

SANÇÃO MULTA, CONSIDERANDO AS OCORRÊNCIAS VERIFICADAS NOS INDICADORES	
Nº DE OCORRÊNCIAS	SANÇÃO PREVISTA
13 a 20 ocorrências	Aplicação de multa de 1,5% do valor total do contrato
Acima de 20 ocorrências	Aplicação de multa de 3% do valor total do contrato e rescisão contratual

SANÇÃO MULTA, CONSIDERANDO A NATUREZA E O GRAU DE GRAVIDADE VERIFICADAS NOS INDICADORES	
GRAU	SANÇÃO PREVISTA
1	Aplicação de multa, conforme quadro acima considerando ocorrências verificadas
2	Aplicação de multa de 10 % do valor total do contrato
3	Aplicação de multa de 30% do valor total do contrato e rescisão contratual

4. CHECK LIST PARA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

FISCALIZAÇÃO TÉCNICA				
Item Avaliado	Situação Esperada	Infração	Grau	Fator de Ajuste
Apresentação dos Funcionários	Funcionário com identificação e utilizando as vestimentas/ EPIs necessários	Empregado não identificado e sem vestimentas/ EPIs	1	04 infrações = 01 Ocorrência
Cumprimento do horário para	Comparecimento no dia e horário estabelecido no	Não cumprimento	1	04 infrações = 01

entrega	termo de referência	de	do horário		= 01 Ocorrência
Adequação dos itens e materiais necessários ao tratamento	Utilização dos materiais nos quantitativos e medidas determinados		Inadequação dos materiais ao indicado no termo de referência	1	04 infrações = 01 Ocorrência
Adoção de critérios de sustentabilidade	Prestar o serviço de forma a garantir a sustentabilidade nas ações		Prestar o serviço de forma não sustentável	1	04 infração = 01 Ocorrência
Avaliação da qualidade dos serviços	Utilização dos materiais de qualidade, apresentação dos funcionários com habilidades e competências necessárias, de acordo com o previsto		Qualidade do serviço avaliado como insatisfatório	3	01 infrações = 01 Ocorrência
Cumprimento das obrigações do Termo de Referência	Cumprir o Termo de Referência em sua integralidade		Alguma obrigação não ser cumprida pela empresa	3	01 infração = 01 Ocorrência

5. CHECK LIST PARA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA MENSAL/PERÍODO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO				
Item Avaliado	Situação Esperada	Infração	Grau	Fator de Ajuste
Entrega de documentos	Envio de toda documentação solicitada pela Contratante.	Falta de envio de alguma documentação solicitada pela Contratante	1	05 infrações = 01 Ocorrência
Execução da parcela ou do item previsto em cronograma	Execução integral do contrato no período avaliado de acordo com cronograma execução	Dar causa à inexecução parcial do contrato	2	01 infração = 01 ocorrência
Execução integral de parcela ou do item do contrato no período avaliado e no tempo previsto em cronograma	Execução da parcela ou do item previsto em cronograma no período previsto	Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado	2	01 infração = 01 ocorrência
Execução integral do contrato no período avaliado sem causar dano à Administração	Execução da parcela ou do item previsto em cronograma	Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	3	01 infração = 01 ocorrência
Execução da parcela ou do item previsto em cronograma (continuação)	Execução integral do contrato no período	Dar causa à inexecução total do contrato	3	01 infração = 01 ocorrência

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO			
() Ótimo	() Bom	() Regular	() Insatisfatório
Caso a qualidade do serviço seja avaliada como "insatisfatória", justifique os motivos da avaliação			



Documento assinado eletronicamente por **Claudio de Sousa Galvao, Ordenador de Despesa**, em 02/12/2025, às 14:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.iftto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2995020** e o código CRC **5918488E**.

Povoado Santa Tereza - Km 05, Zona Rural — CEP 77950-000 Araguatins/TO — (63) 3474-4800
portal.iftto.edu.br — reitoria@iftto.edu.br

Referência: Processo nº 23233.016853/2025-91 SEI nº 2995020