



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Reitoria

APÊNDICE B

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. Número do processo: [23188.001745.2023-45](#)

1.2. Objeto: Contratação de serviços de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de confecção de materiais gráficos, editoriais e de comunicação visual para atender as demandas acadêmicas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso - IFMT, por um período de 12 (doze) meses conforme condições, quantidades, exigências e estimativas constantes neste Termo de Referência.

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

2.1. Para a avaliação dos serviços será o indicador abaixo descrito:

INDICADOR	
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	Descrição

Finalidade	Cumprimento, de forma adequada, dos critérios e serviços previstos na contratação.
Meta a Cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de Medição	Planilha de avaliação dos serviços executados, conforme modelo apresentado no item 2.9.
Forma de Acompanhamento	Realização de inspeção, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações, conforme perspectiva de adequação da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Por ordem de serviços atendida.

2.2. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “bom”, “razoável”, “insatisfatório” e “péssimo”, equivalente aos valores 10; 7,5; 5 e 0 para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

2.3. Serão cinco módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

Módulo	Peso na Avaliação	Pontuação Máxima
1	1	10
2 a 4	2	60
5	3	30
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO:		100

2.4. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
80 A 100	0%
60 A 79	2%
40 A 59	3%
20 A 39	5%
0 A 19	10%

2.5. Os indicadores e critérios para sua avaliação serão conforme quadros abaixo:

MÓDULO 1: Qualidade da confecção dos materiais gráficos, editoriais e de comunicação visual.

Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Todos os materiais foram confeccionados de acordo os padrões de qualidade exigidos.	10
Um aspecto inadequado (descrever)	7,5
Dois aspectos inadequados (descrever)	5
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 2: Atendimento dos Profissionais da Contratada.	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Todos os aspectos adequados (Os profissionais que trabalham nas Contratadas devem ser acessíveis, pontuais, disponíveis e agirem com prestezas, além dos aspectos comportamentais no atendimento.)	10
Um aspecto inadequado (descrever)	7,5
Dois aspectos inadequados (descrever)	5
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 3: Atendimento aos prazo de entrega provas (modelos), a contar da entrega da Ordem de Serviço - Conforme definições do Termo de Referência.	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
A prova foi remetida ao IFMT em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da entrega da Ordem de Serviço.	10
Atraso de mais de 5 (cinco) dias corridos.	7,5
Atraso de mais de 7 (sete) dias corridos.	5
Atraso de mais de 10 (dez) dias corridos.	0

MÓDULO 4: Sendo necessário realizar a correções das provas (modelos), a empresa deverá corrigi-la e encaminhar novo boneco para aprovação no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis - Conforme definições do Termo de Referência.	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
A Contratada deverá corrigi-la e encaminhar novo boneco para aprovação no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.	10

Atraso de mais de 2 (dois) dias corridos.	7,5
Atraso de mais de 4 (quatro) dias corridos.	5
Atraso de mais de 6 (quatro) dias corridos.	0

MÓDULO 5: Atendimento ao prazo de entrega dos materiais gráficos, editoriais e de comunicação visual, a contar da aprovação/ aceitação da prova. - Conforme definições do Termo de Referência.	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
A Contratada deverá efetuar a entrega dos materiais gráficos, editoriais e de comunicação visual no prazo máximo de 7 (dois) dias corridos.	10
Atraso de mais de 7 (dois) dias corridos.	7,5
Atraso de mais de 9 (quatro) dias corridos.	5
Atraso de mais de 11 (quatro) dias corridos.	0

2.6. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 40 pontos.

2.7. A primeira demanda de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

2.8. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

2.9. O quadro abaixo é um modelo da planilha de avaliação da qualidade dos serviços de organização, execução, suporte, acompanhamento e logística dos eventos.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
DADOS DO CONTRATANTE	
Razão Social: Endereço: E-mail:	
DADOS DA CONTRATADA	

Razão Social: CNPJ: Endereço: Telefone: E-mail: Preposto:					
DADOS DO CONTRATO					
Licitação: Objeto:					
Identificação da Demanda atendida		Data da Demanda:	Responsável pela Avaliação:		
RESULTADO DA AVALIAÇÃO					
Módulo	Descrição	Pontuação Atribuída	Peso	Pontuação Final do Módulo	Observações
1	Qualidade da confecção dos materiais gráficos, editoriais e de comunicação visual.		1		
2	Atendimento dos Profissionais da Contratada.		2		
3	Atendimento aos prazo de entrega provas (modelos), a contar da entrega da Ordem de Serviço - Conforme definições do Termo de Referência.		2		
4	Sendo necessário realizar a correções das provas (modelos), a empresa deverá corrigi-la e encaminhar novo boneco para aprovação no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis - Conforme definições do Termo de Referência.		2		
5	Atendimento ao prazo de entrega dos materiais gráficos, editoriais e de comunicação visual, a contar da aprovação/ aceitação da prova. - Conforme definições do Termo de Referência.		3		

RESULTADO DA AVALIAÇÃO:		
PERCENTUAL DE DESCONTO ATRIBUÍDO:		

Documento Digitalizado Público

IMR - Instrumento de Medição de Resultado

Assunto: IMR - Instrumento de Medição de Resultado
Assinado por: Igor Liparotti
Tipo do Documento: ANEXO
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:

■ Igor Portela Liparotti, Igor Portela Liparotti - 411010 - Agente administrativo - Bem Estar Prestacao de Servicos (11834039000120), em 07/07/2023 15:58:43.

Este documento foi armazenado no SUAP em 07/07/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifmt.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 529770
Código de Autenticação: 1b010ed432

