



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

APÊNDICE B
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. Número do processo: [23188.001747.2023-34](#)

1.2. Objeto: Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de seguro de vida e acidentes pessoais do Tipo Coletivo para os alunos e estagiários do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso - Campus Cuiabá - Cel. Octayde Jorge da Silva e unidades participantes.

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	Mensal

2.2. A avaliação corresponde à atribuição mensal de pontuação, conforme critérios estabelecidos nos quatro 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 e 2	2	40
3 e 4	3	60
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO:		100

2.3. 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%

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

MÓDULO 1: EMISSÃO DOS CERTIFICADOS INDIVIDUAIS (APÓLICES INDIVIDUAIS)	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Todos os certificados foram emitidos dentro do prazo contratual (sem atrasos)	10
Um certificado emitido em atraso	7,5
Dois à cinco à dez certificados emitidos em atraso	5
Cinco à dez certificados emitidos em atraso	2,5
Onze ou mais certificados emitido em atraso	0

MÓDULO 2: DISPONIBILIZAÇÃO DE CARTEIRINHA DIGITAL AO SEGURADO	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Todas as carterinhas digitais foram disponibilizadas aos segurados dentro do prazo contratual (sem atrasos)	10
Uma carterinha digital não foi disponibilizadas ou foi disponibilizada em atraso	7,5
Duas à cinco carterinhas digitais não foram disponibilizadas ou foram disponibilizada em atraso	5
Cinco à dez carterinhas digitais não foram disponibilizadas ou foram disponibilizada em atraso	2,5
Mais de dez carterinhas digitais não foram disponibilizadas ou foram disponibilizada em atraso	0

MÓDULO 3: DIRECIONAMENTO DOS SEGURADOS À REDE CREDENCIADA	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo contratual (sem atrasos)	10
Uma solicitação foi atendida em atraso	7,5
Duas à cinco solicitações foram atendidas em atraso	5
Cinco à dez solicitações foram atendidas em atraso	2,5
Mais de dez solicitações foram atendidas em atraso	0

MÓDULO 4: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Todas as solicitações foram atendidas e o faturamento ocorreu devidamente no ciclo mensal	10
Uma solicitação foi atendida em atraso	7,5
Duas à cinco solicitações foram atendidas em atraso	5
Cinco à dez solicitações foram atendidas em atraso	2,5
Mais de dez solicitações foram atendidas em atraso	0

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

2.6. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

2.7. 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.

2.8. O quadro abaixo é um modelo da planilha de avaliação da qualidade dos serviços de seguro coletivo para estudantes/ estagiários do IFMT.

QUADRO 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:					
Mês de Referência:		Data da Avaliação:		Responsável pela Avaliação:	
RESULTADO DA AVALIAÇÃO					
Módulo	Descrição	Pontuação Atribuída	Peso	Pontuação Final do Módulo	Observações
1	Emissão dos certificados individuais (apólices individuais)		2		
2	Disponibilização de carteirinha digital ao segurado		2		
3	Direcionamento dos segurados à rede credenciada		3		
4	Tempo de resposta às solicitações da contratante		3		
RESULTADO DA AVALIAÇÃO:					
PERCENTUAL DE DESCONTO ATRIBUÍDO:					

3. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO IMR

3.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela [PORTARIA 213/2023 - CBA-GAB/CBA-DG/CCBA/RTR/IFMT, de 16 de junho de 2023.](#)

ANNA CARLA ACOSTA SANTOS

Demandante - Presidente da Equipe de Planejamento
Portaria nº 213/2023, de 16 de junho de 2023

MIRIAN ANGÉLICA DA SILVA

Membro Técnico da Equipe de Planejamento
Portaria nº 213/2023, de 16 de junho de 2023

VERBENA FLORENCIA DE SOUSA

Membro Administrativo da Equipe de Planejamento
Portaria nº 213/2023, de 16 de junho de 2023

EMILSON PINTEL ZATTAR

Membro Administrativo da Equipe de Planejamento
Portaria nº 213/2023, de 16 de junho de 2023

DEUZIMAR LIRA DE MATOS

Membro Administrativo da Equipe de Planejamento
Portaria nº 213/2023, de 16 de junho de 2023

Documento assinado eletronicamente por:

- **Anna Carla Acosta Santos, DIRETOR(A) - CD0003 - CBA-DAP**, em 26/06/2023 17:10:52.
- **Emilson Pintel Zattar, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO**, em 26/06/2023 17:15:25.
- **Verbena Florencia de Sousa, AUX EM ADMINISTRACAO**, em 26/06/2023 17:21:51.
- **Mirian Angelica da Silva, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO**, em 26/06/2023 17:36:13.
- **Deuzimar Lira de Matos, COORDENADOR(A) - FG0001 - CBA-CCL**, em 26/06/2023 17:53:20.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 23/06/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifmt.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 540793

Código de Autenticação: 71873e5c53

