



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:** [23188.001745.2023-45](#)

**1.2. Objeto:** Contratação de serviços de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de confecção de materiais gráficos, editoriais e de comunicação visual, **sob demanda**, 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 no 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:

<b>INDICADOR</b>	
<b>QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Cumprimento, de forma adequada, dos critérios e serviços previstos na contratação.
<b>Meta a Cumprir</b>	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
<b>Instrumento de Medição</b>	Planilha de avaliação dos serviços executados, conforme modelo apresentado no item 2.9.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	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.
<b>Periodicidade</b>	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:

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

<b>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.</b>	
<b>Descrição e Critérios dos Itens Avaliados</b>	<b>Pontuação a ser atribuída</b>
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 (seis) dias corridos.	0

<b>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.</b>	
<b>Descrição e Critérios dos Itens Avaliados</b>	<b>Pontuação a ser atribuída</b>
A Contratada deverá efetuar a entrega dos materiais gráficos, editoriais e de comunicação visual no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos.	10
Atraso de mais de 7 (sete) dias corridos.	7,5
Atraso de mais de 9 (nove) dias corridos.	5
Atraso de mais de 11 (onze) 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:					

### 3. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO IMR

3.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela [PORTARIA 240/2023 - CBA-GAB/CBA-DG/CCBA/RTR/IFMT, de 21 de junho de 2023.](#)

**ANNA CARLA ACOSTA SANTOS**

Demandante - Presidente da Equipe de Planejamento  
Portaria 240/2023, de 21 de junho de 2023

**KAMILA ALMEIDA OLIVEIRA**

Membro Técnico da Equipe de Planejamento  
Portaria 240/2023, de 21 de junho de 2023

**VERBENA FLORENCIA DE SOUSA**

Membro Administrativo da Equipe de Planejamento  
Portaria 240/2023, de 21 de junho de 2023

**EMILSON PINTEL ZATTAR**

Membro Administrativo da Equipe de Planejamento  
Portaria 240/2023, de 21 de junho de 2023

**DEUZIMAR LIRA DE MATOS**

Membro Administrativo da Equipe de Planejamento  
Portaria 240/2023, de 21 de junho de 2023

Local e data de Emissão Cuiabá-MT, 10 de julho de 2023.

Documento assinado eletronicamente por:

- Anna Carla Acosta Santos, DIRETOR(A) - CD0003 - CBA-DAP, em 10/07/2023 15:23:21.
- Emilson Pintel Zattar, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO, em 10/07/2023 15:24:10.
- Verbena Florencia de Sousa, AUX EM ADMINISTRACAO, em 10/07/2023 15:25:08.
- Kamila Almeida Oliveira, GERENTE - CD0004 - CBA-GEAF, em 10/07/2023 15:25:35.
- Deuzimar Lira de Matos, COORDENADOR(A) - FG0001 - CBA-CCL, em 10/07/2023 15:27:48.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 10/07/2023. 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: 548807

Código de Autenticação: 65d11062d8

