



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR
METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de interpretação e tradução em Libras deverão ser executados com base nos parâmetros a seguir estabelecidos. A avaliação será realizada por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento.

O cumprimento do IMR condiciona o pagamento dos serviços prestados, conforme metas quantificáveis a serem cumpridas pela contratada. Os indicadores definidos buscam aferir a qualidade da prestação dos serviços e a conformidade com as exigências técnicas, éticas e culturais próprias da atividade de intérprete e tradutor de Libras.

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO:

Indicadores definem o nível de serviço inicialmente exigido e que deve ser cumprido pela Contratada. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores de nível de serviço poderão ser revistos, mediante acordo entre as partes.

O Indicador proposto implica em variável que está sob controle da Administração e permite a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados.

O resultado da avaliação do indicador será entregue ao preposto da contratada até o 5º dia útil subsequente, afim de que a contratada possa emitir a fatura dos serviços executados.

A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação obtida pela Contratada.

FORMA DE ACOMPANHAMENTO E CÁLCULO

A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da contratada com base nos indicadores propostos, utilizando formulários de controle mensais. Durante a execução, poderão ser realizadas vistorias presenciais ou remotas. A Nota Mensal de Avaliação (NAS) resultará da soma ponderada dos indicadores e determinará o percentual de pagamento devido, conforme tabela a seguir:

- 90 a 100 pontos = 100% da fatura
- 80 a 89,99 pontos = 95% da fatura
- 70 a 79,99 pontos = 90% da fatura
- Abaixo de 70 pontos = 85% da fatura

INDICADOR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir atendimento célere às demandas do órgão e evitar prejuízos ao correto cumprimento de todas as fases do cronograma e à entrega final no prazo fixado.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de Medição	Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo deste anexo.
Forma de acompanhamento	Realização de vistoria técnica, por parte da fiscalização, da execução dos serviços, bem como dos critérios elencados na Tabela 1 deste anexo e das demais disposições do Termo de Referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	% de serviços adequados executados dentro do mês de referência (total de serviços adequados executados dentro do mês de referência/total de serviços estabelecidos por período) * 100.
Início da Vigência	Data do início da execução dos serviços.
Faixas de Ajuste no Pagamento de acordo com a Nota de Avaliação do Serviço (NAS)	90,00 a 100 pontos = recebimento de 100% da fatura. 80,00 a 89,99 pontos = recebimento de 95% da fatura. 70,00 a 79,99 pontos = recebimento de 90% da fatura. abaixo de 70,00 pontos = recebimento de 85% da fatura.

TABELA 01 DE REFERÊNCIA

Indicadores		Pontuação	Pontuação de ocorrência
Indicador 1 – Empresa		30	
1.1	Indeferimento de solicitações de serviços sem motivação fundamentada, comprovável caso solicitado pela Fiscalização e setor demandante. Serão verificadas as justificativas formais apresentadas pela contratada.	10	Sem ocorrências - 10 pontos
1.2	Deixar de substituir empregado ausente, dentro do prazo, inclusive em caso de faltas injustificadas, afastamentos legais, férias e aviso prévio, gerando a indisponibilidade do serviço ao demandante do serviço (surdos e ouvintes). Será avaliada a tempestividade na substituição e comunicação à fiscalização.	10	01 ocorrência - 08 pontos 02 ocorrências - 06 pontos 03 ocorrências - 04 pontos 04 ocorrências - 02 pontos 05 ou mais ocorrências - 0 ponto
1.3	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não preste os serviços a contento, ainda que possua a formação exigida no edital.	10	
Indicador 2 – Uniformes e equipamentos		10	
2.1	Apresentação e Postura - Utilização de uniforme, vestimenta adequada (evitar adereços que atrapalhem a visualização dos sinais) e postura profissional e crachá visível.	5	Sem ocorrências - 05 pontos 01 ocorrência - 04 pontos 02 ocorrências - 03 pontos 03 ocorrências - 02 pontos
2.2	Fornecimento e, ou, utilização de equipamentos previstos no TR (ex: notebook).	5	

		04 ocorrências - 01
		05 ou mais ocorrências - 0 ponto
Indicador 3 – Competências e atribuições		60
3.1	Conduta Profissional - Postura ética, sigilo e respeito à cultura surda, incluindo observância às normas de comportamento e comunicação inclusiva.	10
3.2	Assiduidade e pontualidade nos atendimentos de interpretação simultânea. Cumprimento rigoroso dos horários e presença nas atividades agendadas.	10
3.3	Avalia a agilidade e a assertividade do intérprete líder nas respostas à elaboração e execução das escalas, mediante as demandas da Instituição. Necessário manter acompanhamento contínuo e registro das comunicações.	10
3.4	Produção e pontualidade na entrega dos materiais de tradução. Análise da conformidade e prazo de entrega.	10
3.5	Nível de qualidade no atendimento aos objetivos propostos, mensuradas pelo seguinte fluxo: i) Satisfação dos usuários, recebidas por iniciativa própria ou a pedido da fiscalização. Por usuário entende-se o demandante dos serviços, seja Surdo ou ouvinte. Apurada por formulário mensal aplicado aos demandantes dos serviços, surdos e ouvintes, com escala de 1 a 5, conforme modelo abaixo. ii) Quando a satisfação tiver pontuação média menor que 12 (doze), a fiscalização poderá solicitar filmagens da atuação dos TILS contratados, ou avaliação <i>in-loco</i> realizada por servidor concursado e fluente em Libras, sem prévio aviso, para emissão de parecer considerando os seguintes componentes: a) Qualidade da interpretação/tradução - Clareza, fluência e fidelidade da interpretação em Libras e português. (10 pontos) b) Transferência linguística e cultural. Adequação da interpretação aos contextos culturais e educacionais, assegurando compreensão mútua. (10 pontos) iii) Deverá ser feita a média da nota do Parecer emitido mediante as visitas <i>in-loco</i> ou avaliação das filmagens, para atribuir a nota final ao item 3.5	20
Valor máximo da Nota de Avaliação do Serviço (NAS)		100 pontos

QUESTIONÁRIO MENSAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – SERVIÇOS DE INTERPRETAÇÃO E TRADUÇÃO EM LIBRAS

Identificação

- **Mês de referência:** ____ / ____
- **Unidade/Setor atendido:** _____
- **Nome do usuário (opcional):** _____
- **Tipo de usuário:**
☐ Pessoa Surda ☐ Pessoa Ouvinte
- **Tipo de atendimento:**
☐ Aula / atividade acadêmica ☐ Evento institucional ☐ Atendimento individual ☐ Outro: _____

Avaliação da qualidade do serviço

• Escala de pontuação:

1 = Muito insatisfeito 2 = Insatisfeito 3 = Regular 4 = Satisfeito 5 = Muito satisfeito

Nº	Critério de avaliação	Descrição	Nota (1 a 5)
1	Clareza da interpretação	Os sinais em Libras foram claros e compreensíveis.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
2	Fidelidade e coerência	A tradução auxiliou na realização de atividades didáticas e avaliações.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
3	Postura e ética profissional	O intérprete manteve postura ética, respeito e sigilo durante a atividade.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
4	Pontualidade e disponibilidade	O intérprete compareceu pontualmente e permaneceu durante todo o atendimento.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
5	Interação e empatia	O intérprete demonstrou empatia, atenção e boa comunicação com o público.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
6	Satisfação geral	Avaliação global da qualidade do serviço de interpretação prestado.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

Comentários adicionais (opcional):

Parte restrita à fiscalização:

Metodologia de apuração do indicador 3.4 – Satisfação dos usuários

- A pontuação média das respostas (1 a 5) será convertida em escala de **0 a 20 pontos**, considerando:

Média de satisfação	Pontuação atribuída ao item 3.6
4,50 – 5,00	20 pontos
4,00 – 4,49	16 pontos
3,50 – 3,99	12 pontos
3,00 – 3,49	8 pontos

Média de satisfação	Pontuação atribuída ao item 3.6
2,00 – 2,99	4 pontos
Abaixo de 2,00	0 ponto

Assinatura / Registro

- Responsável pela aplicação: _____
- Data da aplicação: ____/____/____
- Assinatura (opcional): _____

O Resultado informará o total de pontos obtido em Pontuação Final, relativo ao serviço que foi realizado de forma adequada, ensejando o respectivo ajuste no pagamento conforme Faixas de Ajuste no Pagamento.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Paula Nogueira Nunes, Diretor(a)**, em 05/11/2025, às 11:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ellen Lucy Tristao, Pro-Reitor(a)**, em 05/11/2025, às 11:27, 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 https://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1920302** e o código CRC **C63625D2**.

Referência: Processo nº 23086.137863/2025-09

SEI nº 1920302

Criado por [katia.almeida](#), versão 11 por [ellen.tristao](#) em 31/10/2025 09:33:06.