



ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. INTRODUÇÃO

Este procedimento está vinculado ao contrato de prestação de serviços de Psicopedagogia, nas dependências do IFPB campus Catolé do Rocha integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da CONTRATANTE.

Ele deverá ser efetuado periodicamente pela equipe de fiscalização e ou controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que medirão os níveis esperados de qualidade a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

2. OBJETIVOS

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade na execução dos serviços continuados de Psicopedagogia prestados pela CONTRATADA, mantendo assim os níveis de qualidade e quantidade esperados em cada posto.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA se faz por meio de análise dos seguintes módulos:

- 3.1. Atuação do Psicopedagogo;
- 3.2. Permanência à disposição da Contratante;
- 3.3. Acompanhamento (impactos);
- 3.4. Zelo com os equipamentos utilizados da contratante; e
- 3.5. Satisfação do público usuário.

4. CRITÉRIOS

A avaliação limita-se a atribuição, no formulário de Instrumento de Medição de Resultados, dos conceitos de ótimo, bom, regular e péssimo, respectivamente equivalentes aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado.

4.1 CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:

ÓTIMO	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
3 (três) pontos	2 (dois) pontos	1 (um) ponto	0 (zero) ponto



4.1.1 ÓTIMO - Refere-se à conformidade total dos critérios:

- a. Diagnosticar as necessidades dos estudantes com necessidades específicas, buscando supri-las na sua integralidade;
- b. Pesquisar recursos psicopedagógicos para facilitar o processo educativo de estudantes com necessidades específicas;
- c. Colaborar com a atualização dos docentes, visando atender às demandas dos estudantes com necessidades específicas;
- d. Prestar assessoria aos estudantes com necessidades especiais;
- e. Colaborar com a adaptação de recursos didático-pedagógicos (avaliações, exercícios, textos, etc), visando o desenvolvimento das múltiplas dimensões dos estudantes atendidos;
- f. Participar das reuniões dos conselhos escolares e planejamentos pedagógicos;
- g. Zelar pelo ambiente de trabalho e mantê-lo saudável e livre de conflitos;
- h. Observar as normas legais e regulamentares do IFPB;
- i. Cumprir as ordens superiores;
- j. Levar ao conhecimento de seu superior imediato as irregularidades de que tiver ciência em razão da sua atividade;
- k. Ter equilíbrio emocional;
- l. Manter conduta ética e profissional durante o expediente, bem como em qualquer lugar dentro e fora do IFPB no que concerne a sua atividade;
- m. Guardar sigilo sobre assuntos de natureza confidencial;
- n. Haver polidez no atendimento ao público usuário;
- o. Encaminhar adequadamente as demandas inerentes ao cargo;
- p. Atuar com prontidão e proatividade na prestação do serviço;
- q. Manter assiduidade e pontualidade no exercício das atividades, permanecendo no local de trabalho até o final do seu turno;
- r. Estar identificado/a, uniformizado/a e/ou com equipamento/s, demonstrando conhecimento da organização da CONTRATANTE;
- s. Zelar pela economia de material e pela conservação do patrimônio público.

4.1.2 BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

- i. Diagnosticar de forma insatisfatória as necessidades dos estudantes com necessidades específicas, suprimindo-as parcialmente;
- ii. Pesquisa insuficiente de recursos psicopedagógicos para facilitar o processo educativo de estudantes com necessidades específicas;
- iii. Colaborar parcialmente com a atualização dos docentes, visando atender às demandas dos estudantes com necessidades específicas;
- iv. Prestar assessoria insuficiente aos estudantes com necessidades especiais;
- v. Colaborar parcialmente com a adaptação de recursos didático-pedagógicos (avaliações, exercícios, textos, etc), visando o desenvolvimento das múltiplas dimensões dos estudantes atendidos;
- vi. Observar de forma falha as normas legais e regulamentares do IFPB;
- vii. Cumprir parcialmente as ordens superiores;
- viii. Participar esporadicamente das reuniões dos conselhos escolares e planejamentos pedagógicos;
- ix. Haver zelo parcial pelo ambiente de trabalho e manutenção do mesmo saudável e livre de conflitos;



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Campus Sousa

- x. Levar de forma deficiente ao conhecimento de seu superior imediato as irregularidades de que tiver ciência em razão da sua atividade;
- xi. Ter pouco equilíbrio emocional;
- xii. Manter de forma falha sua conduta ética e profissional durante o expediente, bem como em qualquer lugar dentro e fora do IFPB no que concerne a sua atividade;
- xiii. Guardar de forma pífia o sigilo sobre assuntos de natureza confidencial;
- xiv. Haver pouca polidez no atendimento ao público usuário;
- xv. Encaminhar de modo pouco adequado as demandas inerentes ao cargo;
- xvi. Apresentar prontidão e proatividade mediana na prestação do serviço;
- xvii. Estar parcialmente identificado/a, uniformizado/a e/ou com equipamento/s, demonstrando conhecimento da organização da CONTRATANTE;
- xviii. Zelar de forma insatisfatória pela economia de material e pela conservação do patrimônio público.

4.1.3 REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

- A. Demonstrar indiferença no atendimento daqueles que solicitam o serviço e/ ou informações
- B. Causar ou não evitar prejuízos de valor mediano (até R\$ 200,00 – duzentos reais) para os usuários e/ou terceiros;
- C. Causar prejuízos de pequena monta ao patrimônio da CONTRATANTE;
- D. Manter o ambiente de trabalho desorganizado, sujo e os equipamentos de uso profissional desorganizados e de difícil identificação;
- E. Deixar de diagnosticar as necessidades dos estudantes com necessidades específicas, atuando sem planejamento e coordenação das ações;
- F. Deixar de participar das reuniões dos conselhos escolares e planejamentos pedagógicos, sem apresentação de justificativa;
- G. Retardar, sem justificativa, os encaminhamentos adequados às demandas inerentes ao cargo;
- H. Ocorrer, por descuido ou falta de atenção, a quebra do sigilo sobre assuntos de natureza profissional que deveriam ser guardados;
- I. Manter assiduidade e pontualidade mediana no exercício das atividades, permanecendo no local de trabalho até o final do seu turno.

4.1.4 PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

- A. Não conseguir diagnosticar as necessidades dos estudantes com necessidades específicas e não supri-las;
- B. Não realizar pesquisa de recursos psicopedagógicos para facilitar o processo educativo de estudantes com necessidades específicas;
- C. Não colaborar com a atualização dos docentes, visando atender às demandas dos estudantes com necessidades específicas;
- D. Não prestar assessoria aos estudantes com necessidades especiais;
- E. Faltar colaboração com a adaptação de recursos didático-pedagógicos (avaliações, exercícios, textos, etc), visando o desenvolvimento das múltiplas dimensões dos estudantes atendidos;
- F. Faltas frequentes nas reuniões dos conselhos escolares e planejamentos pedagógicos;
- G. Não há zelo pelo ambiente de trabalho e o mesmo não foi mantido saudável e livre de conflitos;
- H. Não observar as normas legais e regulamentares do IFPB;
- I. Há descumprimento das ordens superiores;



- J. Não levar ao conhecimento de seu superior imediato as irregularidades de que tiver ciência em razão da sua atividade;
- K. Não ter equilíbrio emocional;
- L. Não há conduta ética e profissional durante o expediente, bem como em qualquer lugar dentro e fora do IFPB no que concerne a sua atividade;
- M. Não guardar sigilo sobre assuntos de natureza confidencial;
- N. Atuar com rispidez no atendimento ao público usuário;
- O. Encaminhar de modo inadequado as demandas inerentes ao cargo;
- P. Apresentar inércia na prestação do serviço;
- Q. Apresentar absenteísmo e impontualidade para assumir as atividades, ausentando-se do local de trabalho antes do término do seu turno;
- R. Estar sem identificação, sem uso de uniforme/s e/ou sem equipamento/s, sem conhecimento da organização da CONTRATANTE;
- S. Não zelar pela economia de material e pela conservação do patrimônio público.

4.2 MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

Módulos		Itens de avaliação
A	Atuação do Psicopedagogo	A.1- Habilidades e Competências
		A.2- Plano de trabalho
B	Permanência à disposição da Contratante	B.1- Pontualidade e permanência no campus
		B.2- Disponibilidade para atuação nas demandas de rotina
C	Acompanhamento (impactos)	C.1- Identificar estratégias de estudos
		C.2- Certificar ou descartar hipóteses levantadas em sala de aula
D	Zelo com os equipamentos utilizados da Contratante	D.1- Adequada conservação dos equipamentos (computadores, móveis, entre outros)
		D.2- Utilizar os equipamentos prezando pelos devidos cuidados e o bom uso.
E	Satisfação do público usuário	E.1- Polidez no atendimento
		E.2- Satisfação nos resultados



4.3 CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS

4.3.1 MÓDULO A – ATUAÇÃO DO PSICOPEDAGOGO

A.1 – Habilidades e Competências	
Desenvolve ações que interferem nos métodos de ensino e faz abordagens pessoais e coletivas junto aos discentes atendidos, familiares, professores e equipe multiprofissional do campus.	3
Desenvolve ações somente de forma preventiva para garantir que a escola seja um espaço de aprendizagem.	2
Desenvolve ações somente com os estudantes diagnosticados com alguma necessidade educacional específica	1
Não apresentou as habilidades e competências do profissional psicopedagogo.	0
A.2 – PLANO DE TRABALHO	
Instrumento de planejamento e execução das ações profissionais que contempla às atribuições do profissional psicopedagogo, alinhado com as demandas e necessidades do campus.	3
Instrumento de execução de ações focadas somente nos estudantes diagnosticados com alguma necessidade educacional específica.	2
Instrumento exclusivamente de atendimento individualizado dos estudantes diagnosticados com alguma necessidade educacional específica.	1
Plano de trabalho incoerente com a atuação do profissional psicopedagogo.	0

4.3.2 MÓDULO B – PERMANÊNCIA À DISPOSIÇÃO DA CONTRATANTE

B.1 – PONTUALIDADE E PERMANÊNCIA NO CAMPUS	
Não há ausência do prestador de serviço sem a devida reposição pela Contratada, e há pontualidade.	3
Não há ausência do prestador de serviço sem a devida reposição pela Contratada, porém não há pontualidade.	2
Há algumas ausências do prestador de serviços com a devida reposição pela Contratada, e não há pontualidade.	1
Há ausências frequentes e impontualidade.	0
B.2 – DISPONIBILIDADE PARA ATUAÇÃO NAS DEMANDAS	
Apresenta disponibilidade para atuar em todas as demandas sejam elas planejadas, eventuais e de emergência.	3
Apresenta disponibilidade apenas para demandas planejadas e não possui flexibilidade para demandas eventuais ou de urgência.	2
Apresenta disponibilidade para demandas planejadas com um mês de antecedência.	1
Não há disponibilidade para atuar nas demandas do campus	0



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Campus Sousa

4.3.3 MÓDULO C – ACOMPANHAMENTO (IMPACTOS)

C.1 – IDENTIFICAR ESTRATÉGIAS DE ESTUDOS	
O profissional psicopedagogo busca elaborar o melhor meio que o discente aprende, orientando este e os professores às melhores e mais adequadas metodologias de ensino aprendizagem.	3
O profissional psicopedagogo contribui para elaboração e execução de ações de intervenção multidisciplinar somente com os estudantes PcDs do campus.	2
O profissional psicopedagogo participa somente da execução das ações de intervenção multidisciplinar somente com os estudantes PcDs do campus.	1
O profissional psicopedagogo não participa da identificação e da elaboração de estratégias de estudos no campus.	0
C.2 – CERTIFICAR OU DESCARTAR HIPÓTESES LEVANTADAS EM SALA DE AULA	
Certifica ou descarta hipóteses levantadas em sala de aula, através do convívio professor/estudante, e acompanha o aprendizado/desenvolvimento diário dos estudantes.	3
Certifica ou descarta hipóteses levantadas em sala de aula, através do convívio professor/estudante, mas não acompanha o aprendizado/desenvolvimento diário dos estudantes.	2
Acompanha somente o aprendizado/desenvolvimento diário dos estudantes com necessidade educacional específica com o objetivo de descartar hipóteses.	1
Não acompanha, certifica ou descarta hipóteses levantadas em sala de aula.	0

4.3.4 MÓDULO D – ZELO COM OS EQUIPAMENTOS UTILIZADOS DA CONTRATANTE

D.1 – ADEQUADA CONSERVAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS (COMPUTADORES, MÓVEIS, ENTRE OUTROS)	
Zela pela conservação dos equipamentos sob sua responsabilidade ou que faça uso, mantendo o setor responsável pelo patrimônio ciente do estado dos equipamentos.	3
Zela pela conservação dos equipamentos sob sua responsabilidade ou que faça uso.	2
Somente zela pela conservação dos equipamentos sob sua responsabilidade.	1
Não zela pela conservação dos equipamentos do campus.	0
D.2 – UTILIZAR OS EQUIPAMENTOS PREZANDO PELOS DEVIDOS CUIDADOS E O BOM USO	
Faz bom uso dos equipamentos sob sua responsabilidade ou que faça uso, prezando pelo cuidado e durabilidade dos equipamentos, mantendo o setor responsável pelo patrimônio ciente do estado dos equipamentos.	3
Faz bom uso dos equipamentos sob sua responsabilidade ou que faça uso, prezando pelo cuidado e durabilidade dos equipamentos.	2



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Campus Sousa

Somente faz bom uso dos equipamentos sob sua responsabilidade.	1
Não faz bom uso dos equipamentos do campus.	0

4.3.5 MÓDULO E - SATISFAÇÃO DO PÚBLICO USUÁRIO

E.1 – POLIDEZ NO ATENDIMENTO	
Tratar com respeito e cordialidade toda a comunidade escolar, servidores, terceirizados, estudantes, pais, responsáveis e a comunidade local.	3
Tratar com respeito e cordialidade servidores, estudantes, pais e responsáveis.	2
Tratar com respeito e cordialidade somente os servidores.	1
Não trata com respeito e cordialidade os servidores, os terceirizados, os estudantes, os pais, os responsáveis e a comunidade local.	0
E.2 – SATISFAÇÃO NOS RESULTADOS	
Boa avaliação da atuação profissional entre os servidores, terceirizados, estudantes, pais, responsáveis e a comunidade local.	3
Boa avaliação da atuação profissional entre os servidores, estudantes, pais e responsáveis.	2
Boa avaliação da atuação profissional entre os servidores.	1
Não é bem avaliado pela entre os servidores, terceirizados, estudantes, pais, responsáveis e a comunidade local.	0

5. CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS

5.1 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE:

O total da pontuação por módulo será dividido pelo respectivo peso, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços contratados, conforme o quadro abaixo:

MÓDULOS	PONTOS	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
A	6	0,15	40
B	6	0,25	24
C	6	0,20	30
D	6	0,20	30
E	6	0,15	40
RESULTADO DA AVALIAÇÃO			164

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações (quatro, no mínimo) da qualidade dos serviços de psicopedagogia.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Campus Sousa

5.2 RESULTADO DOS VALORES PARA EMISSÃO DAS FATURAS MENSAS

Para obtenção do Valor Mensal da Fatura, o resultado da Avaliação de Qualidade será aplicado conforme apresentado a seguir.

Intervalos de pontuação para liberação da fatura:

PONTUAÇÃO OBTIDA	PORCENTAGEM DA FATURA
Acima de 133	100 %
De 123 a 132	95 %
De 113 a 122	90 %
De 103 a 112	80 %
De 93 a 102	70 %
De 83 a 92	60 %
Até 82	50 %

AVISO IMPORTANTE

OS NÚMEROS APURADOS EM TODAS AS AVALIAÇÕES OU OPERAÇÕES MATEMÁTICAS REALIZADAS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES PARA FATURA, OBRIGATORIAMENTE SERÃO NÚMEROS NATURAIS, NÃO DEVENDO SER UTILIZADOS CASAS DECIMAIS E/OU ARREDONDAMENTOS.

5.3 PLANILHA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NAS UNIDADES DA CONTRATANTE:

O modelo a seguir exemplifica uma planilha contendo os campos a serem preenchidos para a pontuação da avaliação mensal a ser efetuada.

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE PSICOPEDAGOGIA – Contrato nº _____			
Identificação da unidade/prédio:	Data de avaliação	Mês/Ano de Referência:	Nº da avaliação
	____/____/____	____/____	
	Hora: _____	Muito Bom: 3 pontos Bom: 2 pontos	Regular: 1 ponto Péssimo: 0 ponto
			Nota (ponto/peso)
Módulo A – ATUAÇÃO DO PSICOPEDAGOGO			
A1	Habilidades e competências		
A2	Plano de Trabalho		
Módulo B – PERMANÊNCIA À DISPOSIÇÃO DA CONTRATANTE			



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Campus Sousa

B1	Pontualidade e permanência no campus	
B2	Disponibilidade para atuação nas demandas de rotina	
Módulo C – ACOMPANHAMENTO (IMPACTOS)		
C1	Identificar estratégias de estudos	
C2	Certificar ou descartar hipóteses levantadas em sala de aula	
Módulo D – ZELO COM OS EQUIPAMENTOS UTILIZADOS DA CONTRATANTE		
D1	Adequada conservação dos equipamentos (computadores, móveis, entre outros)	
D2	Utilizar os equipamentos prezando pelos devidos cuidados e o bom uso	
Módulo E – SATISFAÇÃO DO PÚBLICO USUÁRIO		
E1	Polidez no atendimento	
E2	Satisfação nos resultados	
Resultado Geral		

[nome do signatário]	[nome do signatário]
Fiscal	Preposto