



**MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA**  
**INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE**  
**DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

Rua Frederico Simões, 125, - Bairro Caminho das Árvores - Salvador - CEP 41820-774

Telefone: (71) 3624-2391 / 1803 / 2424

**ANEXO IV**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

- Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.
- Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade.
- Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

**INDICADOR 1 - TEMPO DE ENTREGA DOS RELATÓRIOS**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à tempestividade da entrega dos relatórios de auditoria.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência por requisição
Instrumento de medição	Constatação formal dos prazos
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de fiscalização de contratos.
Periodicidade	Intermitente. A cada requisição.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de dias de atraso (dias)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 15 Pontos 1 dia de atraso = 14 Pontos 2 dias de atrasos = 13 Pontos 3 dias de atrasos = 12 Pontos 5 dias de atraso = 10 Pontos 8 ou mais dias de atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver faixa de ajuste de pagamento

**INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CONTRATANTE**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionada às solicitações enviadas pela contratante.
Meta a cumprir	Atendimento tempestivo
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de fiscalização de contratos.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 15 Pontos 1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver faixa de ajuste de pagamento
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

### INDICADOR 3 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Intermitente. A cada requisição.
Mecanismo de Cálculo	Objetivo e de acordo com planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 70 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Verificar Contrato
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

### PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE SERVIÇOS GERAIS

Órgão/Unidade:

Nº Contrato:		
Gestor/Responsável:		
Contratada:	Mês de referência:	
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder		
<b>Descrição</b>	<b>Especificações</b>	<b>Grau de Satisfação</b>
I - CLAREZA	Considere o nível de clareza e objetividade dos relatórios.	
II - TECNICIDADE	Considere a capacidade técnica da contratante em apresentar relatórios, elucidá-los e a capacidade de organizar suas informações dentro de documentos.	
III - INICIATIVA	Considere a capacidade de agir adequadamente e sugerir eventuais providências que devam ser adotadas por conta da contratante.	
IV - PRODUTIVIDADE	Considere o volume e a qualidade do trabalho realizado, relacionado com o tempo gasto para executá-lo, a complexidade do mesmo e as condições em que é desenvolvido.	
V - RESPONSABILIDADE	Considere a ética profissional, a conduta moral e o grau de compromisso em relação ao trabalho demandado.	
VI - RELACIONAMENTO	Considere a integração com a equipe requisitante e o nível de presteza e polidez na prestação dos serviços	
VII - Pontualidade	Considere o cumprimento dos prazos estabelecidos.	
VIII - Funcionários e Execução do serviço	Nível de conhecimento técnico Comprometimento com o objeto contratado	
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.		

A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados				
C – Índice de Avaliação, por quesito (*)	O	B	R	I
(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].				
D – Pontuação Total (**)				
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 70. [(O+B)x70]				

7. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

8. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço =	Pontos “indicador 1” + Pontos “indicador 2” + Pontos “indicador 3”
------------------------------	--

9. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + avaliar a necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por requisição = [(Valor previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]
--

10. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.



Documento assinado eletronicamente por **Antônio Manoel da Silva Costa, Agente da Contratação**, em 06/05/2025, às 11:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.icmbio.gov.br/autenticidade> informando o código verificador **021164262** e o código CRC **86C5DDDE**.