



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL  
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA

**ANEXO II-A AO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO**

Referência : EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO \_\_\_\_\_

Processo Administrativo n.º 59004.001067/2023-79

Endereço da Prestação: Tv Antônio Baena, nº 1113, bloco D Gráfica

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS****PROCESSO N° 59004.001067/2023-79**

A qualidade dos serviços prestados será medida por meio dos indicadores estabelecidos abaixo.

A recorrência de motivos que levaram à aplicação de glosas poderá se configurar inexecução do objeto do contrato, situação sujeita a sanções administrativas.

<b>N° 01 Prazo de atendimento de notificações</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	<b>Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.</b>
<b>Meta a cumprir</b>	<b>Prazo informado na notificação</b>
<b>Instrumento de medição</b>	<b>Notificação e resposta a notificação</b>
<b>Forma de acompanhamento</b>	<b>Correios e/ou e-mail</b>
<b>Periodicidade</b>	<b>Quando houver demanda</b>
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<b>Cada notificação será verificada individualmente. N° de notificações atendidas fora do prazo (x).</b>

<b>Início de Vigência</b>	<b>Data da assinatura do contrato</b>
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>x até 2 – não haverá desconto no valor mensal do contrato; x de 3 a 5 – desconto de 0,5% do valor mensal do contrato; x maior que 5 – 1% do valor mensal do contrato.</b>
<b>Sanções</b>	<b>Atraso no atendimento de mais de 15 dias corridos. - multa adicional de 5% sobre o valor mensal do contrato sem prejuízo da verificação da rescisão contratual.</b>
<b>Observações</b>	<b>A contratada poderá pedir formalmente a prorrogação do prazo (ainda dentro do tempo dado) que será analisada pelo gestor/fiscal, podendo ser concedida ou não, levando em conta o princípio da razoabilidade.</b>
Nº 02 Presença nos postos de trabalho	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a execução das atividades com a presença dos funcionários nos postos de trabalho.
Meta a cumprir	100% dos funcionários todos os dias
Instrumento de medição	Cartões de pontos do mês anterior.
Forma de acompanhamento	Cartões de pontos do mês anterior.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	O valor da glosa será o número de horas que o funcionário faltou (f), multiplicados pelo valor do posto (p), dividido pela média de horas úteis no mês (h): $f * p / h$
Início de Vigência	Início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no Pagamento	Somadas as glosas de faltas de todos os funcionários o valor será descontado da nota mensal.
Sanções	Falta de posto por mais de 10 dias sem substituição acarretará em multa de 5% sobre o valor mensal do contrato.

	Falta acima de um mês acarretará multa de 10% sobre o valor mensal do contrato sem prejuízo da verificação da rescisão contratual.
Observações	-
Nº 03 Satisfação do público usuário	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade do serviço executado.
Meta a cumprir	2 reclamações por mês.
Instrumento de medição	Nº de reclamações recebidas por escrito no mês.
Forma de acompanhamento	E-mail, caixa de reclamações
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Nº de reclamações = x
Início de Vigência	Início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	x até 2 não haverá desconto no valor mensal da nota; X de 3 a 5, glosa de 0,5% do valor mensal do contrato, x maior que 5, glosa de 1% no valor mensal do contrato.
Sanções	-
Observações	-
Nº 04 Utilização do Uniforme	
Item	Descrição

Finalidade	Garantir a execução das atividades com funcionários devidamente uniformizados e identificados.
Meta a cumprir	100% dos funcionários uniformizados e identificados todos os dias.
Instrumento de medição	Verificação pelo fiscal e seus auxiliares
Forma de acompanhamento	Verificação pelo fiscal e seus auxiliares
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	O valor da glosa será o número de dias que o funcionário não estava trajando o uniforme/crachá (f) multiplicados pelo fator 10.; multiplicado pelo valor mensal do uniforme constante da planilha (u) dividido pela média de dias úteis no mês (d); : $10f * u / d$ .
Início de Vigência	Início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Somadas as glosas por ausência de uso de uniforme de todos os funcionários o valor será descontado da nota mensal.
Sanções	Atraso no uniforme por mais de 30 dias acarretará em multa de 5% sobre o valor mensal do contrato.
Observações	1. A glosa ocorrerá independente de quem der causa, o empregado ou o empregador. 2. A glosa não ocorrerá se ainda não tiver decorrido o prazo de fornecimento do uniforme de acordo com o termo de referência ou nas renovações.



Documento assinado eletronicamente por **Waldemar Oliveira Figueiredo, Gestor de Contrato**, em 27/09/2023, às 12:22, 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 [http://sei.sudam.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.sudam.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0541034** e o código CRC **FE7D9F90**.