



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
Divisão de Infraestrutura e Manutenção Predial

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. 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.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Edital e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, prazo de fornecimento de insumos, qualidade dos serviços prestados e cumprimento das obrigações previdenciárias, trabalhistas e sociais.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. 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.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
Divisão de Infraestrutura e Manutenção Predial

INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Faixas de ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 16 2 ocorrências = 12 3 ocorrências = 8 4 ocorrências = 4 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR 2 - PRAZO DE FORNECIMENTO DE INSUMOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Execução dos serviços dentro do prazo previsto
Meta a cumprir	Entrega de insumos em no máximo 7 dias, quando solicitada.
Instrumento de Medição	Constatação formal de prazo de entrega de insumos.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelos fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento/serviço executado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com prazo de conclusão superior à meta
Faixas de ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 16 2 ocorrências = 12 3 ocorrências = 8 4 ocorrências = 4 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
 Divisão de Infraestrutura e Manutenção Predial

INDICADOR 3 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços
Meta a cumprir	Todos os serviços executados sem necessidade de refazimento ou reparo por motivo de má qualidade.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelos fiscal do contrato através do livro de ordem
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de serviços onde houve necessidade de refazimento ou reparo por motivo de má qualidade.
Faixas de ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 25 1 ocorrência = 20 2 ocorrências = 15 3 ocorrências = 10 4 ocorrências = 5 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR 4 - CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES PREVIDENCIÁRIAS, TRABALHISTAS E SOCIAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento da legislação previdenciária, trabalhista e social e verificar o pagamento dos direitos e benefícios dos colaboradores.
Meta a cumprir	Cumprimento de 100% (cem por cento) das obrigações
Instrumento de Medição	Amostragem da documentação
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato analisará a documentação apresentada pela contratada, a fim de conferir o cumprimento de todas as obrigações previdenciárias, trabalhistas e sociais.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências no mês.
Faixas de ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 35 1 ocorrência = 28 2 ocorrências = 21 3 ocorrências = 14 4 ocorrências = 7 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
Divisão de Infraestrutura e Manutenção Predial

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

3.1.1. 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:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \\ \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"}.$$

3.2. 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 dos serviços	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 70 a 79 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 60 a 69 pontos	85% do valor previsto	0,85
Abaixo de 60 pontos	80% do valor previsto mais multa	0,80 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

$$\text{Valor devido no mês} = [(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$$



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
 Divisão de Infraestrutura e Manutenção Predial

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Medição)	Pontos	Avaliação
1 - Uso de EPI's e uniformes	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	
	5 ou mais ocorrências	0	
2 - Tempo de execução dos serviços	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	
	5 ou mais ocorrências	0	
3 - Qualidade dos serviços prestados	Sem ocorrências	25	
	1 ocorrência	20	
	2 ocorrências	15	
	3 ocorrências	10	
	4 ocorrências	5	
	5 ou mais ocorrências	0	
4 - Cumprimento das obrigações previdenciárias, trabalhistas e sociais	Sem ocorrências	35	
	1 ocorrência	28	
	2 ocorrências	21	
	3 ocorrências	14	
	4 ocorrências	7	
	5 ou mais ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço			