



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
Diretoria de Administração
Coordenação-Geral de Administração, Licitações e Contratos
Divisão de Infraestrutura e Manutenção Predial

ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. 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 quatro indicadores de qualidade: uso dos EPI's, EPC's e uniformes, prazo de execução dos serviços, qualidade dos serviços prestados e uso de materiais, peças, equipamentos, ferramentas e utensílios em bom estado de conservação e funcionamento.

2.1.1. 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.

2.1.2. 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.

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



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
Diretoria de Administração
Coordenação-Geral de Administração, Licitações e Contratos
Divisão de Infraestrutura e Manutenção Predial

INDICADOR 1 - USO DE EPI'S, EPC's E UNIFORME	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição no pagamento do serviço.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Faixas de Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 25 pontos
	01 ocorrências = 19 pontos
	02 ocorrências = 13 pontos
	03 ocorrências = 7 pontos
	4 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	ver item 3.2
Observações	

INDICADOR 2 - Prazo de Execução dos Serviços	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Execução dos serviços dentro do prazo
Meta a cumprir	Entrega dos serviços no prazo do cronograma de execução
Instrumento de Medição	Constatação formal de atraso
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	por evento/serviço executado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas durante a execução dos serviços.
Faixas de Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 25 pontos
	01 ocorrências = 19 pontos
	02 ocorrências = 13 pontos
	03 ocorrências = 7 pontos
	4 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	ver item 3.2
Observações	



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
Diretoria de Administração
Coordenação-Geral de Administração, Licitações e Contratos
Divisão de Infraestrutura e Manutenção Predial

INDICADOR 3 - Qualidade dos Serviços Prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Todos os serviços executados sem a necessidade de reparos ou refazimento por má qualidade.
Instrumento de Medição	Constatação formal da ocorrência.
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	por evento/constatação.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de serviços que houve a necessidade de reparou ou refazimento por má qualidade.
Faixas de Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 35 pontos
	01 ocorrências = 27 pontos
	02 ocorrências = 19 pontos
	03 ocorrências = 11 pontos
	4 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	ver item 3.2
Observações	

INDICADOR 4 - Utilização de materiais, peças, equipamentos, ferramentas e utensílios em bom estado de conservação e funcionamento.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Todos os serviços executados materiais, peças, equipamentos, ferramentas e utensílios em bom estado de conservação e funcionamento.
Instrumento de Medição	Constatação formal da ocorrência.
Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	por evento/constatação.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de serviços que houve uso de materiais, peças, equipamentos, ferramentas e utensílios em mau estado de conservação e funcionamento.
Faixas de Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 15 pontos
	01 ocorrências = 11 pontos
	02 ocorrências = 7 pontos
	03 ocorrências = 3 pontos
	4 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	ver item 3.2
Observações	



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
Diretoria de Administração
Coordenação-Geral de Administração, Licitações e Contratos
Divisão de Infraestrutura e Manutenção Predial

3. FAIXAS DE AJUSTES DE PAGAMENTO

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

3.2. 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:

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

3.3. 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 dos serviços	pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
de 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
de 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
de 60 a 69 pontos	90% do valor previsto	0,9
de 50 a 59 pontos	85% do valor previsto	0,85
de 40 a 49 pontos	80% do valor previsto	0,8
abaixo de 40 pontos	80% + multa	0,8 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
Diretoria de Administração
Coordenação-Geral de Administração, Licitações e Contratos
Divisão de Infraestrutura e Manutenção Predial

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXA DE MEDIÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 - Uso de EPI's, EPC's e uniformes	Sem ocorrências	25	
	1 ocorrência	19	
	2 ocorrências	13	
	3 ocorrências	7	
	4 ocorrências ou mais	0	
2- Prazo de Execução dos Serviços	Sem ocorrências	25	
	1 ocorrência	19	
	2 ocorrências	13	
	3 ocorrências	7	
	4 ocorrências ou mais	0	
3 - Qualidade dos Serviços Prestados	Sem ocorrências	35	
	1 ocorrência	27	
	2 ocorrências	19	
	3 ocorrências	11	
	4 ocorrências ou mais	0	
4 - Utilização de materiais, peças, equipamentos, ferramentas e utensílios em bom estado de conservação e funcionamento	Sem ocorrências	15	
	1 ocorrência	11	
	2 ocorrências	7	
	3 ocorrências	3	
	4 ocorrências ou mais	0	
Pontuação Total do Serviço			