



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
COMANDO MILITAR DA AMAZÔNIA
16ª BRIGADA DE INFANTARIA DE SELVA
(1º Grupamento de Fronteira/1973)
BRIGADA DAS MISSÕES**

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

**PREGÃO ELETRÔNICO
(Processo Administrativo nº 64311001393/2026-95)**

1. INFORMAÇÕES GERAIS:

1.1. Este instrumento é um ajuste escrito, anexo ao contrato firmado entre o Posto Médico de Guarnição de Tefé/Cmdo 16ª Brigada de Infantaria de Selva e a Contratada, por meio do qual se definem os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, compreendendo os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada na execução do objeto. Para tanto, observar-se-á as seguintes diretrizes:

- a) Atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;
- b) Fatores que estejam no controle da Contratada e que possam interferir no atendimento das metas;
- c) Indicadores de fácil obtenção, relevantes e adequados à natureza e características do serviço, estipulados de forma sistemática, de modo que possam contribuir cumulativamente para o resultado global do serviço e não interfiram negativamente uns nos outros;
- d) A previsão de nível de desconformidade dos serviços permitirá o redimensionamento dos pagamentos, a aplicação de penalidades à Contratada;
- e

e) Regularidade dos registros, controles e informações que deverão ser apresentados pela Contratada.

1.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

1.3. As situações abrangidas por este instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do Contrato, não isentando a Contratada das demais responsabilidades ou sanções previstas.

1.4. O Posto Médico de Guarnição de Tefé poderá alterar os procedimentos formais e a metodologia de avaliação durante a execução contratual, sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior, e ainda não houver prejuízos à Contratada, que será previamente consultada.

2. DOS PROCEDIMENTOS:

2.1. A gestão e a equipe de fiscalização do contrato serão designadas pela Policlínica Militar de Porto Alegre, de maneira a possibilitar o acompanhamento da execução dos serviços prestados, bem como a atuação, quando necessário, junto ao preposto indicado pela Contratada.

2.2. Verificando-se a existência de irregularidades na execução do objeto, a Fiscalização do Contrato notificará o preposto da Contratada para que esta solucione a inconformidade ou preste os devidos esclarecimentos.

2.3. A notificação da existência de irregularidades na execução do contrato, dependendo da gravidade da situação ou da sua reincidência, será formal e relatará o fato, o dia e a hora do acontecido, podendo ser por meio eletrônico (e-mail).

2.3.1. Na hipótese da Contratada não prestar as informações necessárias, ou ainda não solucionar a irregularidade no prazo estabelecido pela fiscalização, será autuado o competente processo administrativo, visando às providências inerentes à aplicação das sanções estabelecidas, se assim for o caso.

2.3.2. Dependendo da gravidade da inconformidade observada, a fiscalização da contratante poderá autuar de plano o processo indicado no subitem anterior.

2.4. A Contratante informará à Contratada o resultado da avaliação do serviço naquele período.

2.5. A Contratada, de posse das informações repassadas pelo Setor de Contratos, emitirá o documento fiscal mensal relativo aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela Contratada os descontos relativos à aplicação do Índice de Medição de Resultados – IMR, quando aplicáveis.

2.6. O pagamento à Contratada somente será processado se efetuada a dedução determinada pela aplicação do IMR, se assim for o caso, bem como forem apresentados os demais documentos exigidos no Contrato.

3. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO:

3.1. A execução do objeto pela Contratada será avaliada, conforme o caso, por meio dos indicadores a seguir especificados.

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

3.1.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores correspondentes às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

3.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme os critérios apresentados nas seguintes tabelas:

INDICADOR 1 - ATRASO OU AUSÊNCIA DE PESSOAL PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

INDICADOR		
Nº 1 - ATRASO OU AUSÊNCIA DE PESSOAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a execução dos serviços de limpeza e conservação	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências	
Forma de acompanhamento	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato	
Periodicidade	Registros por ocorrência, com aferição mensal do resultado	
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência	
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixa de ajuste no pagamento	ATRASOS OU AUSÊNCIAS	PONTUAÇÃO
	Sem registros	100 (cem)
	1 a 5	80 (oitenta)
	6 a 9	60 (sessenta)
	10 ou mais	00 (zero)
Sanção	Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.	

INDICADOR 2 - FALTA DE INSUMOS E/OU EQUIPAMENTOS

INDICADOR		
Nº 2 - FALTA DE INSUMOS E/OU EQUIPAMENTOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento de insumos e equipamentos necessários à execução dos serviços	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências	
Forma de acompanhamento	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato	
Periodicidade	Registros por ocorrência (material ou equipamento), com aferição mensal do resultado	
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência	
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixa de ajuste no pagamento	OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO
	Sem registros	100 (cem)
	1 a 5	80 (oitenta)
	6 a 9	60 (sessenta)
	10 ou mais	00 (zero)
Sanção	Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso	

INDICADOR 3 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

INDICADOR		
Nº 3 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Assegurar o nível de qualidade global na execução dos serviços	
Meta a cumprir	A maior pontuação possível	
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação realizada junto aos fiscais de andar	
Forma de acompanhamento	Aplicação semanal da pesquisa de satisfação pelos setores: 1º Andar; 2º Andar; 3º Andar; 4º Andar; 5º Andar; 6º Andar; 7º Andar e Aprovisionamento.	
Periodicidade	Aferição da média mensal do resultado a partir das aferições semanais	
Mecanismo de cálculo	Conforme planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados de limpeza e conservação	
Início da vigência	A partir do mês de início da vigência do contrato	
Faixa de ajuste no pagamento	OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO
	Sem registros	100 (cem)
	1 a 5	80 (oitenta)
	6 a 9	60 (sessenta)
	10 ou mais	00 (zero)
Sanção	Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.	

*A forma de acompanhamento se dará em todos os setores no andar térreo, já que o PMGu Tefé é uma unidade térrea sem andares.

Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados de Limpeza e Conservação

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

Legendas do grau de satisfação: E = Executado; I = Insatisfatório; S = Sem execução.

	Semana 1		Semana 2		Semana 3		Semana 4	
Serviços ou atividades	Satisfação	Data	Satisfação	Data	Satisfação	Data	Satisfação	Data
Limpeza Banheiros								
Recolhimento e armazenamento do lixo.								
Limpeza Corredores e escadas								
Limpeza Pátios e demais áreas externas								
Limpeza Vidros em Geral								
Limpeza Janelas e portas								
Limpeza de Pisos em Geral								
Limpeza Bancadas								
Limpeza Tetos e Luminárias								
Geral								

[illegible]

Serviços ou atividades	
Dias do Mês	Grau Satisfação
Semana 1	
Semana 2	
Semana 3	
Semana 4	

4. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO:

4.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 até 100 pontos, conforme o caso, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme as seguintes fórmulas, separadas pelas categorias das atividades constantes do objeto:

4.2. Serviços de limpeza: Σ dos indicadores (pontuação máxima de 100 pontos).

4.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, serão ajustados pela pontuação total do serviço, conforme as seguintes tabelas e fórmulas:

4.4. Para os serviços de limpeza, os indicadores serão somados e realizado a média de maneira que representem uma única categoria, para a qual será considerado:

Faixas de pontuação	Pagamento devido pela contratada	Fator de ajuste do nível de serviço
De 91 a 100	100% do valor previsto	1,00
De 71 a 90	97% do valor previsto	0,97
De 51 a 70	95% do valor previsto	0,95
De 31 a 50	93% do valor previsto	0,93
Abaixo de 30	87% do valor previsto, acrescido de multa	0,87

4.5. O valor devido pelo Posto Médico de Guarnição de Tefé para a somatória dos serviços de limpeza e conservação será a multiplicação do valor previsto pelo fator de ajuste do nível de serviço.

Fiscal Técnico de Contrato

