



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
 Secretaria de Serviços Compartilhados
 Diretoria de Contratações e Unidades Descentralizadas
 Superintendência Regional de Administração no Estado de Santa Catarina
 Divisão de Recursos Logísticos
 Serviço de Arquitetura, Obras e Manutenção Predial

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
(Avaliação da Qualidade dos Serviços)

Indicador		
EXECUÇÃO DE DEMANDAS DE SERVIÇOS DENTRO DOS PRAZOS ESPECIFICADOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir que as Demandas de Serviços sejam realizadas dentro dos prazos especificados.	
Meta a Cumprir	· 100% de realização das Demandas de Serviços dentro dos prazos especificados. · 100% de atendimento aos itens do Relatório de Acompanhamento de Prestação de Serviços (RAPS).	
Instrumento de Medição	Planilha de controle dos serviços executados.	
Forma de Acompanhamento	Verificação, pelo Gestor do Contrato, da data da realização das Demandas de Serviço, comparando-as com a sua data da emissão e com os prazos solicitados, realizando o registro em planilha de controle, bem como do atendimento aos itens relacionados no Relatório de Acompanhamento de Prestação de Serviços.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Contagem das Demandas de Serviços não realizadas dentro da periodicidade e contagem do não atendimento aos itens relacionados no Relatório de Acompanhamento de Prestação de Serviços.	
Início de Vigência	Data de início da vigência do Contrato.	
Faixas de ajuste no pagamento	Sanções	Até 4 (quatro) Demandas de Serviços não realizadas e/ou 2 (dois) itens não atendidos do RAPS - desconto de 0,5%;
		Entre 5 (cinco) e 8 (oito) Demandas de Serviços não realizadas e/ou 1 (um) item não atendido do RAPS -desconto de 1,0%;
		Entre 9 (nove) e 12 (doze) Demandas de Serviços não realizadas e/ou 2 (dois) itens não atendidos do RAPS -desconto de 1,5%
		Entre 13 (treze) e 15 (quinze) Demandas de Serviços não realizadas e/ou 2 (dois) itens não atendidos do RAPS - desconto de 2,0%
		Igual ou maior que 16 (dezesesseis) Demandas de Serviços não realizadas e/ou 2 (dois) itens não atendidos do RAPS - desconto de 3,0%
Observações	Independentemente das adequações no pagamento poderão ser aplicadas as penalidades previstas nos arts. 86, 8155 a 163, da Lei n.º 14.133/2021.	
	Havendo reincidência será aplicada sanção administrativa.	

Sempre que a CONTRATADA solicitar mais prazo visando o atendimento de determinada Demanda de Serviço, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado

Documento assinado eletronicamente

NOME



Documento assinado eletronicamente por **João Batista Simon Flausino, Analista de Infraestrutura**, em 15/03/2024, às 10:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **40726979** e o código CRC **E2A56FF5**.

Referência: Processo nº 10983.000109/2024-60.

SEI nº 40726979

Criado por joao.flausino@gestao.gov.br, versão 4 por joao.flausino@gestao.gov.br em 13/03/2024 15:32:37.