



Ministério das Relações Exteriores – MRE
Escritório de Representação no Rio de Janeiro – ERERIO
Palácio do Itamaraty no Rio de Janeiro

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Processo Administrativo nº 09003.200108/2025-10

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1** O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) será adotado pela Fiscalização Técnica para aferição da qualidade dos serviços prestados durante a execução do contrato, para fins de pagamento, devendo haver o redimensionamento do valor com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida o Plano de Manutenção Preventiva e as atividades contratadas;
 - b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
 - c) não cumprir com os prazos avençados.
- 1.2** As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 1.3** A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 1.4** A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

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

- 2.1** Os serviços contratados serão avaliados por meio de 04 (quatro) indicadores de qualidade: Uso dos EPIs e EPCs; disponibilidade, qualidade e quantidade de ferramentas e equipamentos empregados nos serviços; qualidade dos serviços prestados; e atendimento ao Plano de Manutenção Preventiva e adequação aos prazos, conforme previstos em contrato.
- 2.2** Aos indicadores, serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas a seguir.
- 2.3** 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.
- 2.4** Nas tabelas abaixo apresentamos os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.



Ministério das Relações Exteriores – MRE
Escritório de Representação no Rio de Janeiro – ERERIO
Palácio do Itamaraty no Rio de Janeiro

Nº 01 – USO DE EPIs E EPCs	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais referentes ao fornecimento e uso de EPIs e EPCs
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução Garantir a segurança de colaboradores
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante Fiscalização
Forma de Acompanhamento	Vistoria pela fiscalização do contrato
Periodicidade	A cada medição, com aferição do resultado por fases de execução
Mecanismo de cálculo	O uso de EPIs será observado, sendo que as ocorrências serão contabilizadas por funcionário/dia que apresentar ausência ou uso de forma inadequada de EPIs
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços
Faixas de Ajuste de Pagamento	0 a 3 ocorrências = 10 Pontos
	4 a 7 ocorrências = 5 Pontos
	8 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	A partir de 8 ocorrências, contadas a partir da assinatura do contrato, além dos descontos nas medições a que se referem, serão aplicadas as sanções estabelecidas no Termo de Referência, após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
Número de ocorrências	
Total de pontos	

Nº 02 – QUALIDADE E QUANTIDADE DOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS EMPREGADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas à utilização dos materiais e equipamentos quanto à quantidade e qualidade especificadas
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização
Forma de Acompanhamento	Vistoria pela fiscalização do contrato
Periodicidade	A cada medição, com aferição do resultado por fases de execução
Mecanismo de cálculo	Material e/ou equipamento utilizado em desacordo com o previsto, no tange à quantidade e/ou qualidade, ou não utilizado
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços
Faixas de Ajuste de Pagamento	0 a 3 ocorrência = 20 Pontos
	4 a 6 ocorrências = 15 Pontos
	7 a 9 ocorrências = 10 Pontos
	10 a 12 ocorrências = 5 Pontos
	13 ou mais ocorrências = 0 Pontos



Ministério das Relações Exteriores – MRE
Escritório de Representação no Rio de Janeiro – ERERIO
Palácio do Itamaraty no Rio de Janeiro

Sanções	A partir de 13 ocorrências, contadas a partir da assinatura do contrato, além dos descontos nas medições a que se referem, serão aplicadas as sanções estabelecidas no Termo de Referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
Número de ocorrências	
Total de pontos	
Nº 03 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na execução do serviço
Meta a cumprir	Atendimento total das fases constantes no Cronograma Físico-Financeiro com a qualidade especificada no Plano de Manutenção
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização
Forma de Acompanhamento	Vistoria pela fiscalização do contrato
Periodicidade	A cada medição, com aferição do resultado por fases de execução
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços, conforme formulário abaixo
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste de Pagamento	Qualidade máxima = 40 Pontos
Sanções	A partir de 25 pontos, contadas a partir da assinatura do contrato, além dos descontos nas medições a que se referem, serão aplicadas as sanções estabelecidas no Termo de Referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
Total de pontos	

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS					
Órgão/Unidade:					
Nº Contrato: __/2025					
Fiscal Técnico:					
Contratada:				Mês referência:	
Legenda do Grau de Satisfação: 5 = Excelente 4 = Bom 3 = Regular 2 = Ruim 1 = Péssimo					
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO				
	5	4	3	2	1
Comunicação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas à Administração/Fiscalização do contrato de qualquer ocorrência ou acidente que se verifique no local dos serviços					
Retirada, com a anuência da Fiscalização, de materiais resultantes de demolições e remoções					
Seleção e guarda de materiais passível de reaproveitamento					
Observação rigorosa das recomendações dos fabricantes dos materiais utilizados, quanto ao método executivo e às ferramentas apropriadas a empregar					



Ministério das Relações Exteriores – MRE
Escritório de Representação no Rio de Janeiro – ERERIO
Palácio do Itamaraty no Rio de Janeiro

Pronto atendimento às demandas de natureza corretiva e a procedimentos determinados pela Fiscalização do contrato					
Local de trabalho mantido limpo e em condições de segurança, higiene e disciplina					
Realização dos serviços e métodos executivos aderentes às especificações do Termo de Referência e anexos bem como mudanças submetidas por escrito à aprovação da Contratante					
Livro de Rotinas e Ocorrências preenchido corretamente					
Pontuação (soma total da pontuação dos quesitos avaliados):					
Nº 04 – ATENDIMENTO AO PLANO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E ADEQUAÇÃO AOS PRAZOS					
ITEM	DESCRIÇÃO				
Finalidade	Mensurar o atendimento ao previsto no Plano de Manutenção e aos prazos contratualmente estabelecidos, considerando as condições técnicas e operacionais necessárias à plena execução dos serviços				
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução				
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização				
Forma de Acompanhamento	Vistoria pela fiscalização do contrato				
Periodicidade	A cada medição, com aferição do resultado por fase de execução				
Mecanismo de cálculo	Não cumprimento de serviços previstos no Plano de Manutenção Preventiva e atrasos verificados na execução das etapas ou na entrega dos serviços, considerando o impacto no cronograma físico-financeiro estabelecido				
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço				
Faixas de Ajuste de Pagamento	Excelente – Todos os serviços e prazos atendidos conforme Plano de Manutenção e cronograma, eventuais ajustes previamente justificados e aprovados, sem impacto no andamento global dos serviços = 30 Pontos				
	Bom – Pequenos desvios nos prazos intermediários, corrigidos de forma proativa, sem prejuízo ao prazo final contratual = 20 Pontos				
	Regular – Ocorreram atrasos pontuais que exigiram reprogramações, porém mitigados com medidas corretivas tempestivas, mantendo aceitável impacto no cronograma = 10 Pontos				
	Insatisfatório – Atrasos recorrentes, impactando etapas do Plano de Manutenção Preventiva e cronograma, exigindo readequação significativa do planejamento = 5 Pontos				
	Crítico – Não cumprimento dos prazos e serviços principais, ausência de medidas eficazes de correção das rotinas de serviços e impacto direto na entrega contratual = 0 Pontos				
Sanções	Em caso de atraso superior ao limite estabelecido, além do desconto correspondente no valor a pagar, serão aplicadas as sanções previstas no Termo de Referência, mediante instauração do devido processo administrativo para aplicação de penalidade				
Número de ocorrências					
Total de pontos					



Ministério das Relações Exteriores – MRE
Escritório de Representação no Rio de Janeiro – ERERIO
Palácio do Itamaraty no Rio de Janeiro

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:

Pontuação total do serviço (X) Pontos = "Ind. 1" + Pontos "Ind. 2" + Pontos "Ind.3 + Pontos "Ind.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:

Pontuação de qualidade (X)	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
X > 90 pontos	100% do valor previsto	1
80 < X < 90 pontos	90% do valor previsto	0,9
70 < X < 80 pontos	80% do valor previsto	0,8
60 < X < 70 pontos	70% do valor previsto	0,7
50 < X < 60 pontos	60% do valor previsto	0,6
X < 50 pontos	50% do valor previsto e rescisão contratual	0,5
Valor devido mensal = (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)		

Ficalização
Cynthia V. Tarrisse da Fontoura
Arquiteta e Urbanista - CAU A 42775-6 |
matr. SIAPE 2501411

Gestão de Contratos
Elizabeeth Casarsa Marques
ERERIO
matr. SIAPE 0457568