



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 do Rio de Janeiro
Coordenação de Administração e Logística
Serviço de Licitações e Contratos
Equipe de Compras

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

Nº 3/2026

1. DO OBJETO

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo 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 XX/20XX firmado em decorrência do Pregão SRA-MGI/RJ nº 900xx/2027.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Os serviços e materiais da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade: uso de EPI's; qualidade e quantidade dos materiais e equipamentos utilizados e qualidade dos serviços executados;

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

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 executados pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes, respectivamente, às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço prestado com a qualidade contratada.

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

Nº 01 - Uso de EPIs	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento e uso de EPI's
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Diária, com aferição do resultado por fase de execução
Mecanismo de Cálculo	O uso de EPI's será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, EPI por dia
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.

Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 1 ocorrência = 20 Pontos 2 a 3 ocorrências = 15 Pontos 4 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 7 ocorrências = 5 Pontos 8 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	A partir de 8 ocorrências, além do desconto no valor a pagar 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 nos serviços	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas à utilização dos materiais e equipamentos na quantidade e qualidade especificadas
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato
Periodicidade	A cada entrega de material/equipamento, com aferição do resultado por fase de execução
Mecanismo de Cálculo	Material ou equipamento utilizado em desacordo, seja pela quantidade ou qualidade ou não utilizado
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 3 ocorrências = 30 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
Sanções	A partir de 13 ocorrências, além do desconto no valor a pagar 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 3 - Qualidade do serviço prestado (prazos e qualidade)	
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
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato

Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Qualidade máxima = 50 Pontos
Sanções	Se a contratada não obtiver ao menos 25 pontos, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no termo de referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
Observações	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS					
Orgão/Unidade:					
N° Contrato: xx/2027					
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/Fiscal de contrato de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.					
Cumprimento das rotinas dos serviços conforme Cronograma físico-financeiro					
Materiais resultantes de demolições e remoções retirados do local com a anuência da fiscalização					
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					
Atendimento às demandas de natureza corretiva e a procedimentos determinados pela fiscalização do contrato					
Realização dos serviços de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência					
Local de trabalho mantido limpo e em condições de segurança, higiene e disciplina					
Métodos executivos aderentes às especificações do Termo de Referência ou anexo ou mudanças submetidas por escrito à aprovação da Contratante					
Diário de Obra preenchido corretamente					
Pontuação (soma total da pontuação dos quesitos avaliados) :					

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 "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + 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	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
X > 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
80 < X < 90 pontos	90% do valor previsto	0,90

70 < X < 80 pontos	80% do valor previsto	0,80
60 < X < 70 pontos	70% do valor previsto	0,70
50 < X < 60 pontos	60% do valor previsto	0,60
X < 50 pontos	50% do valor previsto e rescisão contratual	0,50
Valor devido mensal* =		

*(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)

Fiscal de Contrato (carimbo, data, assinatura):

Preposto da contratada:

Ciente,

-

ADMINISTRADOR RG.

CPF.

DATA: __/__/__.

Documento assinado eletronicamente

NOME



Documento assinado eletronicamente por **Bernadete Magdalena França Pereira Balthazar, Especialista de Nível Superior**, em 22/06/2026, às 13:25, 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://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **62269047** e o código CRC **A26589D6**.

Referência: Processo nº 10768.000085/2025-74.

SEI nº 62269047