Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços
Superintendência da Zona Franca de Manaus
Superintendência Adjunta de Administração
Coordenação-Geral de Recursos Logísticos
Coordenação de Engenharia, Manutenção Predial e Patrimônio

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

(Avaliação da Qualidade dos Serviços)

Nº: 2/2026/COEMP/CGLOG/SAD
PROCESSO: 52710.096740/2026-78

1. ANEXO 1 - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1.1. Os níveis de serviço apresentados no quadro abaixo têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

1.2. Seguir-se-á a Tabela de Pontuação, quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela Contratada em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo das sanções administrativas constantes do Contrato.

1.3. É requisito básico que a Contratada cumpra e respeite as obrigações trabalhistas conforme lei vigente, bem como siga corretamente o acordado pelas partes do contrato.

1.4. Todas as ocorrências serão registradas pelo fiscal do contrato, que notificará a Contratada, atribuindo pontos, de acordo com as tabelas abaixo:

TABELA DE OCORRÊNCIAS

Item	OCORRÊNCIAS	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
1	Inobservância da utilização do uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme excessivamente danificado ou deixar de providenciar conjunto completo de uniforme aos funcionários dentro do prazo estabelecido no Termo de Referência.	A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem um mesmo dia. A ocorrência pela não entrega do uniforme a cada funcionário conforme o Termo de Referência será anotada por cada dia de atraso.	0,1
2	Inobservância, injustificada, do tempo máximo estabelecido para o atendimento às solicitações recebidas.	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que a tiver verificado. A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica.	0,1

Item	OCORRÊNCIAS	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
3	Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado.	0,1
4	Retirar funcionários do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da Contratante.	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,2
5	Deixar de cumprir determinação do FISCAL DO CONTRATO para controle de acesso de seus funcionários.	A empresa poderá ser advertida formalmente e deverá fornecer o controle de acesso de seus funcionários (Ex. falta de crachá, identificação, etc.)	0,4
6	Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pelo FISCAL DO CONTRATO.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	0,2
7	Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,4
8	Recusar-se a executar serviço de responsabilidade da Contratada, sem motivo justificado ou determinação formal.	A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,4

Item	OCORRÊNCIAS	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
9	Destruir ou danificar documentos por culpa de seus empregados.	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,4
10	Ocorrência de faltas dos empregados da Contratada, sem a imediata substituição ou dentro do prazo estipulado pelo FISCAL DO CONTRATO.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,4
11	Deixar de substituir ou reparar equipamento ou materiais em condições diferentes daquelas exigidas no Contrato.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,4
12	Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela Contratante, no prazo estabelecido.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,2
13	Deixar de fornecer uniforme e EPI aos seus empregados, nos prazos estabelecidos, quando estes forem necessários a execução do serviço.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,2

Item	OCORRÊNCIAS	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
14	Deixar de disponibilizar equipamentos (EPIs e equipamentos de transporte para carga e descarga).	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,2
15	Não atendimento a qualquer outra obrigação no Edital e seus Anexos não especificada nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,2
16	Deixar de CUMPRIR OS ITENS PREVISTOS NA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE MÃO DE MÃO DE OBRA, exemplo: Cursos, exames e outros).	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,5

2. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

2.2. A aplicação dos critérios de aferição da qualidade resultará em uma pontuação final correspondente à soma das pontuações obtidas das quantidade de Ocorrências registradas no mês , conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X) =	Pontos: Somatório “Ocorrência 1” + “Ocorrência 2” + ...+ “Ocorrência 14" + "Ocorrência 15"

2.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

TABELA DE PONTUAÇÃO

PONTUAÇÃO ACUMULADA (MENSAL)	AJUSTES NO PAGAMENTO
Até 2,0 (dois pontos)	Não há glosa, apenas notificação à Contratada.
De 2,1 a 3,0 (três) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
De 3,1 a 4,0 (quatro) pontos	Glosa correspondente a 10% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
De 4,1 a 5,0 (cinco) pontos	Glosa correspondente a 15% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
De 5,1 a 6,0 (seis) pontos	Glosa correspondente a 20% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
De 6,1 a 7,0 (sete) pontos	Glosa correspondente a 25% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
Acima de 7,0 (sete) pontos	Glosa correspondente a 25% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 1% para cada ponto extra.

Elaborador/ Aprovador
(Assinatura Eletrônica) Elaborador/ Aprovador

Documento assinado eletronicamente por **Gracindo da Rocha Medeiros Neto**, **Coordenador de Engenharia e Manutenção Predial**, em 08/10/2026, às 17:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4° do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .

A autenticidade deste documento pode ser conferida na http://www.sei.suframa.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2731452** e o código CRC **01AA852C**.

Referência: Processo nº 52710.096740/2026-78 SEI nº 2731452