



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE BIOMEDICINA - 5ª REGIÃO | CRBM-5

Jurisdição: Santa Catarina e Rio Grande do Sul

CNPJ: 13.738.204/0001-76

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Mês: _____ Objeto: _____

Ano: _____

Razão Social: _____

CNPJ: _____ Avaliador: _____

1. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 Para fins de efetivo controle sobre a execução contratual, a CONTRATANTE adota a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, a ser apurada mensalmente.

1.2 Visando estabelecer os serviços prestados do presente processo, serão estabelecidos critérios que garantam um nível básico de qualidade dos serviços prestados e as respectivas adequações de pagamento, em conformidade com o disposto na Instrução Normativa MPDG/SEGES nº 5, de 2017, item 2.6 -D, Anexo V, respeitando o Contraditório e a Ampla defesa.

1.3 O pagamento será proporcional ao atingimento das metas estabelecidas.

1.4 É obrigação da contratada corrigir todas as falhas na execução dos serviços independentemente de comunicação.

1.5 A aplicação das adequações de pagamento previstas neste Acordo de nível de Serviço não exclui a aplicação das sanções administrativas estabelecidas em contrato.

1.6 Caso as falhas sejam detectadas pelo Fiscal Administrativo, estas serão apontadas por escrito ao Preposto da Contratada para ciência e para que sejam sanadas.

2. MECANISMO DE AVALIAÇÃO E CÁLCULO

2.1. A tabela abaixo indica a classificação da gravidade.

Nível	Gravidade
1	Baixa Gravidade
2	Média Gravidade
3	Alta Gravidade

Tabela 1. Classificação da Gravidade



- 2.2. A tabela abaixo apresenta o indicador já com o nível de gravidade estipulado pelo CRBM-5. O nível de gravidade foi estipulado com base no impacto que o não cumprimento do indicador exerce sobre as atividades desenvolvidas pelos funcionários do CRBM-5 e/ou dos possíveis danos decorrentes.
- 2.3. O Fiscal Técnico deverá, até o 14º dia do mês, assinalar no item “assinalar com X” da tabela abaixo os indicadores que não foram atendidos pelo contratado.
- 2.4. Após o preenchimento, o fiscal técnico deverá somar os valores dos itens assinalados e colocar o resultado em campo próprio contante na tabela.
- 2.5. Se todos os indicadores forem cumpridos, o fiscal técnico deverá apenas adicionar o resultado “0” no campo “total” da tabela abaixo.

Item	Indicador	Nível de Gravidade	Assinalar com “X”
1	Deixar de preencher as planilhas de acompanhamento do serviço prestado	1	
2	Executar serviço incompleto ou paliativo com caráter permanente.	2	
3	Deixar de executar serviço com o sigilo necessário, fazendo vaziar informação.	3	
4	Destruir ou danificar equipamentos por culpa ou dolo de seus agentes.	3	
5	Apresentar relatório técnico incompleto ou com informações imprecisas, quando solicitado.	1	
6	Deixar de cumprir prazo previamente estabelecido com a fiscalização para a execução de serviços.	1	
7	Deixar de permanecer regular perante o SICAF.	2	
8	Não iniciar o atendimento emergencial em até 01 (uma) hora contado a partir da solicitação.	3	



9	Não fornecer os laudos das peças substituídas e/ou problemas identificados.	1	
10	Não fornecer o relatório das visitas.	1	
11	Utilizar as dependências do CRBM-5 para fins diversos do objeto do contrato.	2	
12	Imperícia – falta de habilidade e/ou conhecimento para executar a tarefa	1	
13	Imprudência – usar peças não condizentes e sem garantia.	3	
		Total	

Tabela 2. Tabela de avaliação da prestação de serviços

2.6. Após preenchimento da tabela, o resultado apontado no campo “total” deverá ser interpretado conforme tabela abaixo.

Pontuação	Qualidade do Serviço Prestado	Valor a ser Descontado
0	Excelente	Sem desconto
1-8	Boa	Sem desconto
9-16	Regular	0,05% do valor da fatura mensal
=>16	Ruim	0,1% do valor da fatura mensal

Tabela 3. Interpretação do resultado com respectivo valor a ser descontado da fatura mensal.

2.7. A tabela de avaliação da prestação dos serviços apresentada neste item não se exaure, podendo a Administração valer-se dela para obter a porcentagem a ser descontada no valor da fatura mensal da contratada e efetivar as falhas contratuais que julgar semelhante ou equivalente.