



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
Rua Talim 330 - Bairro Vila Nair - São José dos Campos - SP CEP 12231-280 -
<http://www.unifesp.br>
12 39249507

ANEXO XV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando 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 celebrado a partir do Edital de concorrência Integrada 90002/2026 e de seus demais anexos.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: Uso dos EPI's e EPCs; Tempo de Resposta às Solicitações da Contratante; Atraso no Cronograma sem Devida Justificativa; Falta de Recursos Materiais e Equipamentos e Qualidade dos Materiais empregados e dos Serviços Prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.4. 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.

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

INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S e EPCs	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no período de medição
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal Técnico na fiscalização in loco com registros feitos através de e-mails.
Periodicidade	Aferição a cada medição
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de referência. Cada evento identificado por pessoa consistirá em uma ocorrência.

Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 Ocorrência = 8 Pontos 2 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou número superior a 1 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita à aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	O foco principal deste indicador é minimizar os riscos de acidentes através da exigência de utilização de EPIs e EPCs .
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta da Contratada às solicitações da Contratante para garantir agilidade na comunicação, definições e resolução de problemas.
Meta a cumprir	Até 02 (dois) dias úteis posterior ao envio do e-mail pela Contratante.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal técnico através de registro no diário de obra ou e-mails.
Periodicidade	Aferição a cada medição.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta durante período de referência.
Início de Vigência	A partir do início da vigência contratual.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 15 Pontos 1 Ocorrência = 12 Pontos 2 Ocorrências = 9 Pontos 3 Ocorrências = 6 Pontos 4 Ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou número superior a 5 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita à aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	O que se busca com esse indicador é se obter ciência á respeito dos posicionamentos solicitados, promover transparente comunicação entre Contratante e Contratada, mensurar o comprometimento da Contratada quanto a resolução das demandas solicitadas.

INDICADOR 3 - ATRASO NO CRONOGRAMA SEM DEVIDA JUSTIFICATIVA

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos no cronograma
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal técnico através de registro no diário de obra ou e-mails.
Periodicidade	Aferição a cada medição.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de referência. Cada evento identificado consistirá em uma ocorrência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 15 Pontos 1 Ocorrência = 12 Pontos 2 Ocorrências = 9 Pontos 3 Ocorrências = 6 Pontos 4 Ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou número superior a 5 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita à aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	Este indicador busca promover o bom andamento das atividades de forma que todos os recursos humanos e materiais imprescindíveis para a realização do objeto estejam disponíveis quando necessários, as etapas dos serviços bem definidas e as equipes preparadas minimizando atrasos no cronograma e retrabalho por ausência de planejamento de obras adequado.

INDICADOR 4 - FALTA DE RECURSOS MATERIAIS, HUMANOS E EQUIPAMENTOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento dos recursos materiais e humanos previstos no contrato
Meta a cumprir	100% dos itens solicitados no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal Técnico na fiscalização in loco com registros feitos através do Diário de obra ou e-mails.
Periodicidade	Aferição a cada medição

Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de referência. Cada evento identificado consistirá em uma ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 pontos Uma ou mais ocorrências = 0
Sanções	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou uma ocorrência no período de referência, a contratada estará sujeita à aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.
Observações	Este indicador busca promover o bom planejamento das atividades de forma que todos os recursos humanos e materiais imprescindíveis para a realização do objeto estejam disponíveis quando necessários de forma a não comprometerem a qualidade dos serviços e atrasos no cronograma.
INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS MATERIAIS EMPREGADOS E DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço e dos materiais empregados em conformidade com as normas vigentes e o Termo de Referência
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pelo Gestor do Contrato/Fiscal Técnico na fiscalização in loco com registros feitos através do Diário de obra ou e-mails.
Periodicidade	Aferição a cada medição
Mecanismo de Cálculo	-Identificação de qualquer ocorrência que possa impactar na qualidade dos serviços prestados ou serviços mal feitos;
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 Ocorrência = 16 Pontos 2 Ocorrências = 12 Pontos 3 Ocorrências = 8 Pontos 4 Ocorrências = 4 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ocorrendo reincidência da ocorrência nas medições, ou número superior a 5 ocorrências no período de referência, a contratada estará sujeita à aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.

Observações	Este indicador visa garantir excelente nível de qualidade nos serviços executados e nos materiais empregados além de minimizar retrabalho devido a má qualidade de materiais ou má execução.
-------------	--

3. DAS FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

3.2. 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 = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” +

Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”

3.3. 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 da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 89 pontos	95% do valor previsto	0,95
Inferior a 70 pontos	93% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual através de processo Sancionatório
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS			
Indicador	Critério	Pontos	Avaliação
1. Uso de EPI's e EPCs	Sem ocorrências	10	10
	01 ocorrência	8	
	02 ocorrências ou mais	0	
	Sem ocorrências	15	

2. Tempo de resposta às Solicitações da Contratante	01 ocorrência	12	15
	02 ocorrências	9	
	03 ocorrências	6	
	04 ocorrências	3	
	05 ocorrências ou mais	0	
3. Atraso no cronograma sem devida justificativa	Sem atrasos	15	15
	1 Resposta com atraso	12	
	2 Respostas com atraso	9	
	3 Respostas com atraso	6	
	4 Respostas com atraso	3	
	5 Respostas com atraso	0	
4. Falta de recursos materiais, humanos e equipamentos	Sem ocorrências	25	25
	Uma ou mais ocorrências	0	
5. Qualidade dos materiais empregados e dos serviços prestados	Sem ocorrências	20	35
	01 ocorrência	16	
	02 ocorrências	12	
	03 ocorrências	8	
	04 ocorrências	4	
	05 ocorrências ou mais	0	
PONTUAÇÃO FINAL:			100
VALOR DA MEDIÇÃO:			R\$ 0,00



Documento assinado eletronicamente por **Debora Nunes Lisboa, Administradora**, em 10/06/2026, às 09:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida [clikando aqui](#), ou pelo endereço: "https://sei.unifesp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0" informando o código verificador 3344795 e o código CRC 88F404D2.

Referência: Processo nº 23089.012882/2026-76

Especificação do Processo: Telhado prédio II Talim

Descrição do documento: Instrumento de medição de resultado

SEI nº 3344795