



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ – CREA-PA**

## Sumário

1 Do Objeto:.....	2
2 Do Cumprimento e Pagamento: .....	2
3 Prioridade de Atendimento: .....	2
4 Suspensão ou Prorrogação de Prazo: .....	3
5 Indicadores de Nível de Serviço:.....	3
6 Avaliação do Desempenho e Adequação do Pagamento: .....	4



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ – CREA-PA**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

**1. Do Objeto:**

1.1 O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem como finalidade principal avaliar a eficiência e o desempenho da execução das obras e serviços de engenharia contratados por meio do Termo de Referência, visando a execução, reforma e ampliação das áreas prediais específicas das edificações que abrigam as Inspetorias do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Pará - CREA-PA, nos municípios de Parauapebas, Marabá, Canaã dos Carajás, Paragominas e Redenção.

1.2 O IMR será utilizado para monitorar e medir o alcance dos resultados esperados em termos de eficiência operacional, qualidade das obras realizadas e satisfação dos usuários finais das instalações reformadas. Além disso, busca-se verificar se a execução das obras está em conformidade com os requisitos técnicos estabelecidos no Termo de Referência e com as normas e regulamentos aplicáveis.

1.3 Com a implementação deste IMR, espera-se poder mensurar os benefícios diretos para o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Pará decorrentes da realização das obras de reforma e ampliação, bem como identificar eventuais áreas de melhoria e oportunidades de otimização dos recursos investidos. Ao estabelecer critérios claros de avaliação e monitoramento, o IMR contribuirá para o sucesso e a eficácia do processo de execução das obras, reforçando o compromisso do CREA-PA com a excelência na infraestrutura das suas instalações e na satisfação dos seus usuários.

**2. Do Cumprimento e Pagamento:**

O cumprimento do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é condição para o pagamento dos serviços prestados.

**3. Prioridade de Atendimento:**

Nível	Descrição	Prazo Máximo de Atendimento
3.1	EMERGÊNCIA	1h (uma hora)
3.2	URGENTE	24h (vinte e quatro horas)
3.3	ALTA	3 dias
3.4	MÉDIA	7 dias
3.5	BAIXA	15 dias



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ – CREA-PA**

4. Suspensão ou Prorrogação de Prazo:

A contagem do prazo de atendimento poderá ser suspensa ou prorrogada pelo CREA/PA mediante solicitação da CONTRATADA acompanhada de justificativa e programação.

5. Indicadores de Nível de Serviço:

Item	Descrição da Ocorrência	Incidência	Pontos Perdidos
1	Não comunicação no prazo máximo de 24 horas à Administração/Fiscal de contrato de qualquer ocorrência anormal ou acidente.	Por ocorrência	0,2
2	Não atendimento aos prazos estabelecidos nos itens 3.1 e 3.2.	Por ordem de serviço/dia	0,5
3	Não atendimento aos prazos estabelecidos nos itens 3.3, 3.4 e 3.5.	Por ordem de serviço/dia	0,3
4	Não cumprimento do prazo de execução do serviço acordado.	Por serviço	0,1
5	Recusa ou descumprimento de serviço necessário à plena execução do objeto.	Por serviço/dia	0,1
6	Utilização indevida de recursos da CONTRATANTE para atividades alheias aos serviços.	Por ocorrência	0,2
7	Atendimento a demandas corretivas determinadas pela fiscalização do contrato.	Por solicitação	0,1
8	Não realização dos serviços conforme especificações do Termo de Referência.	Por serviço/dia	0,2
9	Suspensão ou interrupção dos serviços contratados, salvo por caso fortuito ou força maior.	Por unidade de atendimento	0,2
10	Fraude, manipulação ou descaracterização de indicadores/metras de níveis de serviços.	Por serviço manipulado	0,3



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ – CREA-PA**

**6. Avaliação do Desempenho e Adequação do Pagamento:**

A avaliação do desempenho será realizada por meio da Nota de Avaliação de Serviço (NAS), calculada conforme a fórmula:  $NAS = 10 - \Sigma \text{Pontos Perdidos}$

A meta a ser cumprida pela CONTRATADA é uma NAS maior ou igual a 9,0.

A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas será conforme a tabela abaixo:

<b>Nota de Avaliação de Serviço (NAS)</b>	<b>Condição de Pagamento</b>
$\geq 9,0$	Pagamento integral
$8,0 \leq NAS < 9,0$	Notificação
$5,0 \leq NAS < 8,0$	Desconto de 1% do valor faturado por ponto
$< 5,0$	Desconto de 5% do valor faturado

Notificação simples, quando a NAS for inferior a 9,0 e igual ou superior a 8,0.

6.2 Desconto de 1% do valor faturado (mensal) por ponto perdido, quando a NAS for inferior a 8,0 e igual ou superior a 5,0;

6.3 Desconto de 5% do valor faturado (mensal), quando a NAS for inferior a 5,0.

6.4 Os descontos supramencionados incidirão sobre o valor total constante na Nota Fiscal.

Belém, 26 de abril de 2024

Eng. Civil ARTHUR GISLAN FARIAS AMARAL  
Assessor da Presidência  
CREA- PA: 1515726142

Eng. Civil RENATO HENRIQUE CARNEIRO VAZ  
Gerente Administrativo  
CREA – PA:

JACKSON SALES OLIVEIRA  
Chefe de Infraestrutura

BRUNO SANTOS BORDALLO  
Superintendente



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ – CREA-PA**

---



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ - CREA/PA

MAPA DE RISCOS

Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor

Gestão do Contrato

RISCO 01			
<b>Probabilidade:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
<b>Impacto:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
<b>Id</b>	<b>Dano</b>		
1.	Atrasos ou não conformidades nas obras, resultando em impactos financeiros e operacionais.		
<b>Id</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>	
1.	Realização de uma análise detalhada dos requisitos técnicos e normativos para cada obra, considerando as especificidades de cada localidade.	Equipe de Planejamento da Contratação	
<b>Id</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>	
1.	Implementação de um sistema de monitoramento para garantir o adequado uso dos recursos e prontidão para lidar com eventuais escassez ou inadequação.	Equipe de Planejamento da Contratação	




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ - CREA/PA

RISCO 02		
<b>Probabilidade:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média <input checked="" type="checkbox"/> Alta
<b>Impacto:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média <input checked="" type="checkbox"/> Alta
<b>Id</b>	<b>Dano</b>	
1.	Redução da qualidade das obras, aumento do risco de acidentes ou incidentes durante a execução e insatisfação dos envolvidos.	
<b>Id</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Garantir que a empresa contratada forneça treinamento adequado e contínuo para sua equipe de execução das obras, abordando técnicas de construção, normas de segurança, procedimentos específicos para cada etapa das obras, comunicação eficaz e conduta profissional.	Gestor do Contrato.
<b>Id</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Estabelecer um plano de contingência para lidar com situações em que a equipe de execução das obras não esteja adequadamente preparada, incluindo revisão dos protocolos de segurança, reforço da supervisão técnica e possibilidade de substituição da equipe ou complementação do treinamento.	Gestor do Contrato.




SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO PARÁ - CREA/PA


RISCO 03			
<b>Probabilidade:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
<b>Impacto:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
<b>Id</b>	<b>Dano</b>		
1.	Descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com FGTS da contratada.		
<b>Id</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>	
1.	Solicitar comprovação de cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com FGTS.	Gestor do Contrato.	
<b>Id</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>	
1.	Implementação de um sistema de monitoramento para garantir que tais ações estão sendo cumpridas, caso identifica o não cumprimento aplicar sanções.	Gestor do Contrato.	

Documento assinado digitalmente  
 ARTHUR GISLAN FARIAS AMARAL  
Data: 17/07/2024 10:00:12-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>


Eng. Civil ARTHUR GISLAN FARIAS AMARAL  
Assessor da Presidência  
CREA- PA: 1515726142

Documento assinado digitalmente  
 RENATO HENRIQUE CARNEIRO HAGE VAZ  
Data: 15/07/2024 11:21:39-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>


Eng. Civil RENATO HENRIQUE  
CARNEIRO VAZ  
Gerente Administrativo  
CREA – PA:

Documento assinado digitalmente  
 JACKSON SALES OLIVEIRA  
Data: 15/07/2024 11:48:44-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

JACKSON SALES OLIVEIRA  
Chefe de Infraestrutura

Documento assinado digitalmente  
 BRUNO SANTOS BORDALLO  
Data: 17/07/2024 10:04:31-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

BRUNO SANTOS BORDALLO  
Superintendente

Documento assinado digitalmente  
 DANILO RODRIGUES CURSINO DE SENA  
Data: 17/07/2024 11:14:15-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Eng. Civil DANILO RODRIGUES CURSINO DE SENA  
Assessor da Presidência  
CREA: 38684