



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:

Nota de Avaliação de Serviço (NAS)	Condição de Pagamento
$\geq 9,0$	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			
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Id	Dano		
1.	Atrasos ou não conformidades nas obras, resultando em impactos financeiros e operacionais.		
Id	Ação Preventiva	Responsável	
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	
Id	Ação de Contingência	Responsável	
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		
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média <input checked="" type="checkbox"/> Alta
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média <input checked="" type="checkbox"/> Alta
Id	Dano	
1.	Redução da qualidade das obras, aumento do risco de acidentes ou incidentes durante a execução e insatisfação dos envolvidos.	
Id	Ação Preventiva	Responsável
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.
Id	Ação de Contingência	Responsável
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			
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Id	Dano		
1.	Descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com FGTS da contratada.		
Id	Ação Preventiva	Responsável	
1.	Solicitar comprovação de cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com FGTS.	Gestor do Contrato.	
Id	Ação de Contingência	Responsável	
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