



Presidência da República
Gabinete de Segurança Institucional
Agência Brasileira de Inteligência

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO:

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação de 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 Termo de Referência.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 2 (dois) indicadores de qualidade:

- a. Prazo de atendimento e conclusão do serviço de manutenção preventiva e corretiva;
- b. Uso de EPI's e uniformes pelos trabalhadores da Contratada.

2.2. Ao indicador será atribuído ponto de qualidade, conforme critério apresentado na tabela abaixo.

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

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 7 (sete) e 10 (dez), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

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

INDICADOR	
Nº 01 – Prazo de atendimento e conclusão de serviços de manutenção preventiva e corretiva	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade no atendimento das demandas referentes a manutenção corretiva.
Meta a cumprir	04 (quatro) horas após ter sido realizado o chamado de manutenção corretiva.
Instrumento de medição	Planilha de controle de cada uma das ordens de serviços abertas pelo Contratante
Início de vigência	No início da prestação dos serviços contratados.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo	Cada ordem de serviço será verificada e valorada individualmente. Número de horas no atendimento/4h = X.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1,0 = 10 pontos 1,0 < X ≤ 1,50 = 9,50 pontos X > 1,50 = 9,00 pontos
Sanções	Independente das adequações no pagamento, de acordo com este IMR, poderão ser aplicadas penalidades previstas no Contrato, bem como nos termos da Lei 8.666/93.
Observações	Caso haja impedimentos na realização das rotinas de manutenção (preventiva ou corretiva), o fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando a normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções. Todas as ocorrências deverão ser registradas em relatório entregue pela Contratada.

INDICADOR	
Nº 02– Uso de EPI's e Uniformes	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências pelo fiscal do contrato.
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Pessoal, conferência pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento/Constatação
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 9 Pontos 2 ocorrências = 8 Pontos 3 ocorrências = 7 Pontos 4 ou mais ocorrências = 5 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O objetivo de tal indicador é obter comprometimento da contratada com relação ao uso dos EPI's e uniformes pelos seus funcionários, a fim de evitar a ocorrência de acidentes de trabalho.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 10 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço =	(Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2")/2
------------------------------	---

3.2. 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 final de	Pagamento devido	Fator de Ajuste
-------------------------------------	-------------------------	------------------------

qualidade do serviço		
De 9,01 a 10,0 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 8,01 a 9,0 pontos	97% do valor previsto	0,97
Menor ou igual a 8,00 pontos	95% do valor previsto	0,95

Valor devido no mês =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]
-----------------------	---



Documento assinado eletronicamente por **GESSILNEY DA PAZ GOMES, Requisitado(a)**, em 02/03/2023, às 09:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.abin.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0809246** e o código CRC **CB7E35AE**.

Referência: Processo nº 00091.008751/2022-16

SEI nº 0809246

Setor Policial Sul, Área 5, Quadra 1, - CEP 70610-905 - Brasília/DF -

Criado por 11864, versão 4 por 11864 em 01/03/2023 15:16:37.