



Agência Brasileira de Inteligência
Direção-Geral
Secretaria de Planejamento e Gestão
Departamento de Administração e Logística
Coordenação-Geral de Administração
Coordenação de Licitações e Contratos
Divisão de Compras e Licitações

ANEXO

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO:

a. 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.

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

- a. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:
- i. uso de uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.
- b. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo:
- i. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
 - ii. 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.
- c. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

INDICADOR	
Nº 01 - Interrupção do serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar a suspensão ou interrupção, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.
Meta a cumprir	Menos de duas horas de suspensão ou interrupção do serviço por mês.
Instrumento de medição	Planilha elaborada pelo fiscal do contrato que contabilize os minutos de atraso e de saídas antecipadas.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculo	Cada hora de atraso que supere o teto de duas horas corresponderá a um valor "X" da ocorrência.

Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos 1 hora com atraso = 8 Pontos 2 horas com atraso = 6 Pontos 3 horas com atraso = 4 Pontos 4 horas com atraso = 2 Ponto 5 horas ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e Comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR	
Nº 02 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	
Item	Descrição
Finalidade	Atenuar/Diminuir ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Início de vigência	A partir da prestação do serviço
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.

INDICADOR	
Nº 03 - Falta de Materiais previstos em contrato	

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato, e Evitar o atraso ou a não entrega dos materiais.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Controle de fornecimento de materiais pela contratada/ Constatação formal de ocorrências.
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	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR	
Nº 04 - 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 diária
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 = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR	
Nº 05 - Qualidade dos Serviços Prestados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Satisfação dos serviços
Instrumento de medição	Avaliação dos serviços prestados.
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Mensal de pesquisa de satisfação.
Periodicidade	Por evento/Constatação diária
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados - Serviço de Brigadista
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 pontos, conforme resultados da pesquisa Ótimo = 25 Pontos Bom = 15 Pontos Regular = 10 Pontos Insatisfatório = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

Legenda do Grau de Satisfação:

O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder

Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação			
1 Banheiros	Limpeza do Chão, sanitários; Recolher o Lixo; Abastecimento de Consumíveis (Papel, sabonete e outros); Limpeza dos espelhos, etc.				
2 Salas	Remoção de pó das mesas, armários e arquivos, persianas, móveis, aparelhos elétricos, extintores de incêndio, etc; Substituir sacos de lixo das lixeira; Passar pano úmido nos telefones; Limpeza de quadros, etc.				
3 Corredor e demais lugares nas dependências da Unidade	Varrer, passar pano úmido e polir os balcões e os pisos cerâmicos ou similares; Limpar corrimãos; Remover e limpeza de capachos e tapetes; Suprir os bebedouros com garrações de água mineral, adquiridos pela Administração; Substituir sacos de lixo das lixeiras, etc.				
4 Funcionários e Execução do serviço	Uniformes/Crachá; EPI's (Luvas, etc) Equipamentos utilizados; Qualidade dos Materiais disponibilizados pela empresa, etc.				
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação		O	B	R	I
B – Pontuação Total (**)					
(**) Somatório dos índices de avaliação para os graus e satisfação, dividido pelo por 4 (quesitos aliados)					

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

i. 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".
------------------------------	---

b. 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 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95

De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por ordem de serviço =	$[(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$
-------------------------------------	--

c. A avaliação abaixo de 40 pontos por 3 (três) vezes ensejarão a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério Pontuação (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 - Interrupção dos Serviços	Sem atrasos	10	
	1 hora com atraso	8	
	2 horas com atraso	6	
	3 horas com atraso	4	
	4 horas com atraso	2	
	5 horas ou mais com atraso	0	
2 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
3 - Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 - Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	

5 - Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 - 25	
Pontuação Total do Serviço			

Documento assinado eletronicamente