



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.

#### 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:

a) uso de uniformes e EPI's, interrupção do serviço (atrasos e/ou saídas antecipadas dos ocupantes dos postos de serviço), atraso no pagamento de salários (salários, vales alimentação, transporte, insalubridade, periculosidade, férias, 13º salário e adicional de férias, conforme o caso), falta de materiais previstos em contrato (atraso ou não fornecimento de materiais) e qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas 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 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

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

INDICADOR	
<b>Nº 01 – Interrupção do serviço</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Evitar a suspensão, interrupção, atrasos, ausências ou saídas antecipadas dos ocupantes dos postos de serviço
<b>Meta a cumprir</b>	Menos de duas horas de suspensão ou interrupção do serviço por mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Planilha elaborada pelo fiscal do contrato que contabilize os minutos de atraso e de saídas antecipadas.
<b>Início de vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Forma de acompanhamento</b>	Conferência pelo fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Cada instante de atraso que supere o teto de duas horas corresponderá a um valor "X" da ocorrência.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	00:00 horas de atrasos, ausências ou saídas antecipadas = 20 Pontos Entre 00:01 e 5:00 horas com atraso, ausências ou saídas antecipadas = 16 Pontos Entre 5:01 e 10:00 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas = 12 Pontos Entre 10:01 e 15:00 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas = 8 Pontos Entre 15:01 e 20:00 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas = 4 Pontos Acima de 20:01 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Ver item 3.2
<b>Observações</b>	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível e evitar a ausência de profissionais nos postos de serviço.

INDICADOR	
<b>Nº 02 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Atenuar/Diminuir ocorrências de atrasos de pagamento de salários, vale alimentação, vale transporte, insalubridade, periculosidade e demais verbas trabalhistas, sociais e previdenciárias previstas na planilha de composição de custos.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Início de vigência</b>	A partir da prestação do serviço
<b>Forma de acompanhamento</b>	Conferência pelo fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 25 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Ver item 3.2
<b>Observações</b>	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.

INDICADOR	
<b>Nº 03 – Falta de Materiais previstos em contrato</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	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.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Controle de fornecimento de materiais pela contratada/ Constatação formal de ocorrências.
<b>Início de vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, conferência pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Por evento / Constatação
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Até 3 (três) ocorrências = 20 Pontos 4 (quatro) ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Ver item 3.2
<b>Observações</b>	Esse item tem a finalidade de evitar o atraso no fornecimento de materiais requisitados, contribuindo para a celeridade no atendimento das demandas.

INDICADOR	
<b>Nº 04 – Uso de EPI's e Uniformes</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>

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	Esse item tem a função de mensurar a efetiva utilização de uniformes e equipamentos de proteção individual dos ocupantes dos postos de serviço.

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 – Limpeza e Conservação
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 estão no formulário abaixo

Planilha de avaliação da qualidade da prestação de serviços continuados de manutenção predial preventiva e corretiva dos sistemas elétricos, hidráulicos, dos equipamentos e das instalações, que compreenderá o fornecimento dos postos de serviço a seguir:					
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório					
Descrição		Grau de Satisfação			
01 - Engenheiro Civil					
02 - Engenheiro Eletricista					
03 - Engenheiro Mecânico					
04 - Arquiteto					
05 - Projetistas					
06 - Encarregado Geral					
07 - Encarregado de elétrica					
08 - Bombeiro Hidráulico					
09 - Marceneiro					
10 - Pedreiro					
11 - Pintor					
12 - Serralheiro					
13 - Eletricista					
14 - Técnico de Redes					
15 - Técnico em Refrigeração					
16 - Ajudante/Servente					
17 - Vidraceiro/Chaveiro					
18 - Aparência geral e Execução do serviço					
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 por 18 (número quesitos avaliados)					

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 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”.
------------------------------	---

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de Serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de Ajuste de nível de Serviço</b>
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	98% do valor previsto	0,98
De 60 a 69 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 50 a 59 pontos	94% do valor previsto	0,94
De 40 a 49 pontos	92% do valor previsto	0,92
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual.
Valor devido por mês =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	

3.3. A avaliação abaixo de 40 pontos por 5 (cinco) vezes poderá ensejar a rescisão do contrato.

#### 4. CHECK-LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

<b>Indicador</b>	<b>Critério (Faixas de Pontuação)</b>	<b>Pontos</b>	<b>Avaliação</b>
1 – Interrupção dos Serviços	00:00 horas de atrasos, ausências ou saídas antecipadas	20	
	Entre 00:01 e 5:00 horas com atraso, ausências ou saídas antecipadas	16	
	Entre 5:01 e 10:00 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas	12	
	Entre 10:01 e 15:00 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas	8	
	Entre 15:01 e 20:00 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas	4	
	Acima de 20:01 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas	0	
2 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	25	
	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	
<b>Pontuação Total do Serviço</b>			

Brasília-DF, 31 de maio de 2021.