



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 objetivos de avaliação da qualidade dos serviços prestados, 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 5 (cinco) indicadores de qualidade, a saber:
- a) Interrupção do serviço, inclusive atrasos e/ou saídas antecipadas dos ocupantes dos postos de serviço;
 - b) Atraso no pagamento de salários e encargos sociais, trabalhistas e previdenciários (vale alimentação, vale transporte, café da manhã, adicional de insalubridade, adicional de periculosidade, férias, 13º salário e adicional de férias e verbas rescisórias, conforme o caso);
 - c) Falta de materiais previstos em contrato (seja por atraso ou não fornecimento de materiais);
 - d) Utilização de uniformes e de equipamentos de proteção (individual - EPI's - e coletiva - EPC's); e
 - e) Qualidade dos serviços prestados.
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios objetivos 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	
Nº 01 – Interrupção do serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar a suspensão, interrupção, atrasos, ausências ou saídas antecipadas dos ocupantes dos postos de serviço
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 diária pelo fiscal do contrato dos atrasos ou saídas antecipadas de cada ocupante de cada posto de serviço
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculo	Cada instante de atraso que supere o teto de duas horas corresponderá a um valor "X" da ocorrência.
Faixas de ajuste no pagamento	00:00 horas de atrasos, ausências ou saídas antecipadas no mês = 20 Pontos Entre 00:01 e 5:00 horas de atrasos, ausências ou saídas antecipadas no mês = 16 Pontos Entre 5:01 e 10:00 horas de atrasos, ausências ou saídas antecipadas no mês = 12 Pontos Entre 10:01 e 15:00 horas de atrasos, ausências ou saídas antecipadas no mês = 8 Pontos Entre 15:01 e 20:00 horas de atrasos, ausências ou saídas antecipadas no mês = 4 Pontos Acima de 20:01 horas de atrasos, ausências ou saídas antecipadas no mês = 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 e evitar a ausência de profissionais nos postos de serviço.

INDICADOR	
Nº 02 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	
Item	Descrição
Finalidade	Atenuar/diminuir ocorrências de atrasos no pagamento de salários, vale alimentação, vale transporte, insalubridade, periculosidade e demais verbas trabalhistas, sociais e previdenciárias previstas na planilha de composição de custos.
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	Por evento / Constatação
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 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	Máximo de 5 (cinco) ocorrências no mês.
Instrumento de medição	Controle de fornecimento de materiais pela Contratante/Constatação formal de ocorrências.
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Pessoal, conferência pelo fiscal do contrato. Cada atraso no envio de proposta de pesquisa de mercado ou de efetiva entrega de materiais (SINAPI ou pesquisa de mercado) gerará uma ocorrência.
Periodicidade	Mensal/ por medição
Mecanismo de cálculo	Por evento / constatação
Faixas de ajuste no pagamento	Até 5 (cinco) ocorrências = 20 Pontos 6 (seis) ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Esse item tem a finalidade de evitar o atraso no fornecimento de materiais requisitados, contribuindo para a celeridade no atendimento das demandas.

INDICADOR	
Nº 04 – Utilização de uniformes e de equipamentos de proteção (individual - EPI's - e coletiva - EPC's)	
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 Pontos 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 e <u>coletiva</u>) 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	Elevado grau de satisfação dos serviços prestados
Instrumento de medição	Avaliação dos serviços prestados.
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Mensal, por meio de pesquisa de satisfação.
Periodicidade	Por evento / constatação diária
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados – Manutenção Predial (Preventiva e Corretiva)
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	Questos avaliados na pesquisa estão no formulário abaixo

Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados - Manutenção Predial Preventiva e Corretiva				
Descrição	Grau de Satisfação			
01 - Engenheiro Civil				
02 - Engenheiro Eletricista				
03 - Engenheiro Mecânico				
04 - Arquiteto				
05 - Engenheiros 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 - Técnico em Eletromecânica e Eletrotécnica				
17 - Ajudante/Servente				
18 - Vidraceiro/Chaveiro				
19 - Aparência final e qualidade das atividades				
20 - Ritmo de execução das atividades				
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I
B – Pontuação Total**				

*Legenda: O = Ótimo; B = Bom; R = Regular; I = Insatisfatório.
**Pontuação Total = [(25 x n° de ocorrência "ótimo") + (15 x n° de ocorrência "bom") + (10 x n° de ocorrência "regular") + (0 x n° de ocorrência "insatisfatório")] / (20 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 no Mês de Referência = 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:

Valor Devido no Mês de Referência = [(Valor Previsto no Mês de Referência) x (Fator de Ajuste)]

Faixas de Pontuação de Qualidade	Pagamento devido	Fator de Ajuste
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	99% do valor previsto	0,99
De 60 a 69 pontos	98% do valor previsto	0,98
De 50 a 59 pontos	97,5% do valor previsto	0,975
De 40 a 49 pontos	97% do valor previsto	0,97
Abaixo de 40 pontos	96% do valor previsto mais multa	0,96 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual.

- 3.3. A avaliação inferior a 40 (quarenta) pontos por 5 (cinco) vezes poderá ensejar a **rescisão do contrato**, em processo administrativo próprio, garantido o contraditório e ampla defesa.

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

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Interrupção dos Serviços	00:00 horas de atrasos, ausências ou saídas antecipadas no mês	20	
	Entre 00:01 e 5:00 horas com atraso, ausências ou saídas antecipadas no mês	16	
	Entre 5:01 e 10:00 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas no mês	12	
	Entre 10:01 e 15:00 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas no mês	8	
	Entre 15:01 e 20:00 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas no mês	4	
	Acima de 20:01 horas de atraso, ausências ou saídas antecipadas no mês	0	
2 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	25	
	Seis ou mais ocorrências	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Não utilização ou utilização indevida de uniformes e de equipamentos de proteção (individual - EPI's - e coletiva - EPC's)	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 =			