



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL MJSP -
POLÍCIA FEDERAL
SELOG/SR/PF/GO

ANEXO IX – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
(IMR)

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Este Anexo tem por objetivo estabelecer Instrumento de Medição de Resultado (IMR) com as exigências acerca da qualidade e quantidade da execução dos serviços e sua respectiva medição, para fins de adequação do pagamento aos resultados efetivamente obtidos durante o período de faturamento mensal do contrato, assim como o estabelecimento e definição das respectivas sanções.
- 1.2. Registre-se que a implementação de indicador de desempenho permite a definição de metas e a medição dos resultados atingidos em áreas críticas da execução das estratégias. Tais indicadores visam, portanto, medir a efetividade na aplicação dos processos e projetos, possibilitando as organizações, gerenciar seus processos e projetos de maneira a atender seus objetivos e metas estabelecidas em seu planejamento estratégico.
- 1.3. Particularmente, a manutenção deve selecionar indicadores que meçam a eficácia de seus processos, tais como, disponibilidade, confiabilidade e segurança. As metas estabelecidas devem superar os valores praticados usualmente no mercado.
- 1.4. Indicadores técnicos, tais como, tempo médio entre falhas (TMEF) e tempo médio para reparo (TMPR) são necessários para subsidiar o monitoramento e a gestão de manutenção.
- 1.5. Assim, os Indicadores de Desempenho devem acompanhar a performance da manutenção nos seus processos principais, e não deve se ater apenas aos aspectos particulares, dando preferência por ter poucos indicadores, porém, voltados à total disponibilidade do ativo a ser gerido.
- 1.6. Para a aferição destes serviços, poderá ser utilizado um, dois ou três dos indicadores descritos abaixo, e devidamente caracterizados no Item 2 deste Anexo, conforme entendimento da Polícia Federal.
- 1.7. O objetivo desse conjunto de indicadores é avaliar de forma objetiva se a CONTRATADA presta os serviços de forma tempestiva, com a qualidade exigida pela Polícia Federal e mantendo em operação constante todas as unidades vinculadas ao contrato.
- 1.8. Estes indicadores são dotados de critérios objetivos e mensuráveis, obtidos mediante relatórios técnicos/planilhas eletrônicas, e tem a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

1.9. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será MENSAL, por meio de relatórios técnicos e aplicativos desenvolvidos com acompanhamento da FISCALIZAÇÃO e da CONTRATADA.

1.9.1. Constarão nesse aplicativo, entre outras informações, as metas e os índices de níveis de serviços alcançados.

1.10. Periodicidade de medição dos indicadores:

1.13.1 A CONTRATADA será avaliada mensalmente, ao final de cada período de faturamento, quando será efetuada a conversão dos índices diários em índice mensal, que será utilizado para identificar o percentual de aplicação do REDUTOR, conforme tabela de correlação, previstas neste Anexo, de forma a calcular o valor final a ser pago pela prestação dos serviços.

2. INDICADORES

INDICADOR I	USO DE EPI'S E UNIFORMES
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta à cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação de ocorrências por meio de formulário que poderá ser eletrônico e ter o envolvimento do usuário do serviço
Forma de acompanhamento	Pela Comissão de Fiscalização e pelos usuários dos serviços
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 16 Pontos 2 ocorrências = 12 Pontos 3 ocorrências = 8 Pontos 4 ocorrências = 4 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ajuste de pagamento
Observações	

INDICADOR II	ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta à cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pela Comissão de Fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ajuste de pagamento
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT

INDICADOR III	TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às solicitações elaboradas pela Comissão de Fiscalização, por meio das notificações encaminhadas à contratada
Meta à cumprir	Prazo estabelecido em cada notificação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pela Comissão de Fiscalização
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 15 Pontos 1 ocorrência = 12 Pontos 2 ocorrências = 9 Pontos 3 ocorrências = 6 Pontos

	4 ocorrências = 3 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ajuste de pagamento
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível

INDICADOR IV	FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários para a execução do contrato
Meta à cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação de ocorrências por meio de formulário que poderá ser eletrônico e ter o envolvimento do usuário do serviço
Forma de acompanhamento	Pela Comissão de Fiscalização e usuários do serviço
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 16 Pontos 2 ocorrências = 12 Pontos 3 ocorrências = 8 Pontos 4 ocorrências = 4 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ajuste de pagamento
Observações	

INDICADOR V	FALHA NA QUALIDADE OU NÃO EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade na prestação do serviço
Meta à cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação de ocorrências por meio de formulário que poderá ser eletrônico e ter o envolvimento do usuário do serviço
Forma de acompanhamento	Pela Comissão de Fiscalização e usuários do serviço

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos 1 ocorrência = 21 Pontos 2 ocorrências = 18 Pontos 3 ocorrências = 12 Pontos 4 ocorrências = 6 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ajuste de pagamento
Observações	

INDICADOR	CRITÉRIO	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 – USO DOS EPI’S E UNIFORMES	Sem Ocorrências	20	
	1 Ocorrência	16	
	2 Ocorrências	12	
	3 Ocorrências	8	
	4 Ocorrências	4	
	5 ou Mais Ocorrências	0	
02 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	Sem Ocorrências	20	
	1 Ocorrência	16	
03- TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	Sem Ocorrências	15	
	1 Ocorrência	12	
	2 Ocorrências	9	
	3 Ocorrências	6	
	4 Ocorrências	3	
	5 ou Mais Ocorrências	0	
04 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	Sem Ocorrências	20	
	1 Ocorrência	16	
	2 Ocorrências	12	
	3 Ocorrências	8	
	4 Ocorrências	4	
	5 ou Mais Ocorrências	0	
05 - FALHA NA QUALIDADE OU NÃO EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Sem Ocorrências	25	
	1 ocorrência	21	
	2 ocorrências	18	
	3 ocorrências	12	
	4 ocorrências	6	
	5 ou mais ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço			

2.1. Faixas de Ajuste de Pagamento

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

2.3. 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”

2.4. 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	Pagamento devido	Fator de Ajuste
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,0
De 60 a 79 pontos	98,5%	0,985
De 40 a 59 pontos	97%	0,97
Abaixo de 40 pontos	95% de valor previsto	0,97