



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI/SR/PF/RJ

ANEXO I - Instrumento de Medição de Resultados – IMR

1 – Definição

1.1 Este documento apresenta 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 – Indicadores, Metas e Mecanismos de Cálculo

2.1 Os serviços da Contratada serão avaliados por meio de 3 indicadores de qualidade:

- Uso de Uniformes
- Pontualidade dos Colaboradores
- Faltas sem cobertura

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

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

2.4 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.

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

Item 1 – Uso de Uniformes

Finalidade: Mensurar as exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso de uniformes.

Meta a cumprir: Nenhuma ocorrência no mês.

Instrumento de medição: Constatação formal de ocorrências.

Forma de acompanhamento: Pelo fiscal, através de formalização de registros.

Periodicidade de aferição: Mensal.

Mecanismo de cálculo: Verificação de ocorrências registradas no mês de referência.

Início da Vigência: A partir do início da prestação do serviço.

Faixas de ajuste no pagamento:

- Sem ocorrências: 20 Pontos
- 1 ocorrência: 19 pontos
- 2 ocorrências: 18 pontos
- 3 ocorrências: 17 pontos
- 4 ocorrências: 16 pontos
- 5 ou mais ocorrências: 0 pontos

Item 2 – Pontualidade dos Colaboradores

Finalidade: Mensurar as exigências específicas relacionadas ao cumprimento do horário de trabalho.

Meta a cumprir: Nenhuma ocorrência no mês.

Instrumento de medição: Constatação formal de ocorrências.

Forma de acompanhamento: Pelo fiscal, através de verificação dos registros de ponto.

Periodicidade de aferição: Mensal.

Mecanismo de cálculo: Verificação de ocorrências registradas no mês de referência.

Início da Vigência: A partir do início da prestação do serviço.

Faixas de ajuste no pagamento:

- Sem ocorrências de atraso ou saída antecipada: 30 Pontos
- 5 ou mais ocorrências de atraso ou saída antecipada de até 10 minutos: 29 pontos
- 5 ou mais ocorrências de atraso ou saída antecipada de até 15 minutos: 28 pontos
- 5 ou mais ocorrências de atraso ou saída antecipada de até 30 minutos: 25 pontos
- 5 ou mais ocorrências de atraso ou saída antecipada acima de 30 minutos: 0 pontos

Item 3 – Faltas sem cobertura

Finalidade: Mensurar as exigências específicas relacionadas a efetiva prestação do serviço e ao preenchimento dos postos de trabalho.

Meta a cumprir: Nenhuma ocorrência no mês.

Instrumento de medição: Constatação formal de ocorrências.

Forma de acompanhamento: Pelo fiscal, através de verificação dos registros de ponto.

Periodicidade de aferição: Mensal.

Mecanismo de cálculo: Verificação de ocorrências registradas no mês de referência.

Início da Vigência: A partir do início da prestação do serviço.

Faixas de ajuste no pagamento:

- Sem ocorrências ou ocorrências conforme previsão do item 14.12 do TR: 50 Pontos
- 1 ocorrência: 45 pontos
- 2 ocorrências: 40 pontos
- 3 a 4 ocorrências: 35 pontos
- 5 ou mais ocorrências: 0 pontos

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.

3.2 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 = Soma [(Total para o indicador do item 1) + (Total para o indicador do item 2) + (Total para o indicador do item 3)]

3.3 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 nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90*

*OBS: Para uma pontuação abaixo de 50 pontos a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais casos.

Logo:

Valor devido por Nota Fiscal = [(Valor mensal previsto) X (Fator de ajuste de nível de serviço)]

4 – Check List para a avaliação de Nível dos Serviços

Contrato XX/XX - Telefonistas			
Mês / Ano			
		Pontos	

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos Previstos	Avaliação
1 -Uniformes	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	19	
	2 ocorrências	18	
	3 Ocorrências	17	
	4 Ocorrências	16	
	5 ou mais ocorrências	0	
2 - Pontualidade	Sem ocorrências	30	
	5 ou mais ocorrências até 10 minutos	29	
	5 ou mais ocorrências até 15 minutos	28	
	5 ou mais ocorrências até 30 minutos	25	
	5 ou mais ocorrências acima de 30 minutos	0	
3 - Faltas	Sem ocorrências ou conforme item 14.12 do TR	50	
	1 ocorrência	45	
	2 ocorrências	40	
	3 a 4 ocorrências	35	
	5 ou mais ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço			0



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS VINICIUS PEIXOTO DA COSTA, Agente Administrativo(a)**, em 13/05/2021, às 15:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **18113633** e o código CRC **27BC72B8**.

Referência: Processo nº 08455.010610/2020-37

SEI nº 18113633