



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/PE

ANEXO V - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

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

INDICADOR 1	USO DOS EPI'S E UNIFORMES
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
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	

INDICADOR 2	TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	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
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação da 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 atrasos = 10 pontos
	1 resposta com atraso = 8 pontos
	2 respostas com atraso = 6 pontos
	3 respostas com atraso = 4 pontos
	4 respostas com atraso = 2 pontos
	5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR 3	TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês

Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do livro de registros
Periodicidade	Mensal, nos termos do art. 459, § 1º, do Decreto-Lei nº 5.452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 pontos
	Uma ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR 4	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 a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do livro de registros
Periodicidade	Por evento/constatação
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
	Uma ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR 5	QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados – Manutenção Predial
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS – SERVIÇOS VETERINÁRIOS	
Órgão/Unidade:	
Nº Contrato:	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	Mês de Referência:
Legenda do Grau de Satisfação:	
O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder	

Descrição dos Serviços / Procedimentos / Especificações					
I. Rotina por Intervenção (a pedido da Administração)	O	B	R	I	N
Prontidão e proatividade na prestação do serviço					
Resolução da demanda de forma satisfatória					
II. Rotina semanal	O	B	R	I	N
Cuidado com os animais					
Ministrar medicamentos					
V. Rotinas Gerais	O	B	R	I	N
Funcionário – uniformes/crachá					
Funcionário – EPI's					

Equipamentos e material empregado - qualidade					
Equipamentos e material empregado - quantidade					
Preposto – atendimento às solicitações					
Comentários e observações para melhorar a qualidade dos serviços prestados:					
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I	N
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/Não sei responder)					
C – Índice de Avaliação, por quesito (*) *Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I) pelo total de quesitos avaliados [A/B]	O	B	R	I	N
D – Pontuação total (**) **Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus de satisfação (Ótimo e Bom) multiplicados pela pontuação limite 45 [(O+B)x45]					

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

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 do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”

18.8 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 Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço	Pontuação de qualidade da ordem de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
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	0,9
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 = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

A avaliação Abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – 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	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências 20	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
Pontuação total do serviço			



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO PEREIRA DE VASCONCELOS, Pregoeiro(a)**, em 09/08/2022, às 15:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL GRANGEIRO DE SOUZA, Superintendente Regional**, em 09/08/2022, às 15:55, 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 **24453090** e o código CRC **957A1F68**.



Referência: Processo nº 08400.002504/2022-87

SEI nº 24453090