



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
GRUPO TÉCNICO DE EDIFICAÇÕES - GTED/SELOG/SR/PF/RS

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

1. DO OBJETO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo indicadores, metas, mecanismos de cálculo, formas de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Os serviços e materiais da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade: Entrega de documentação (Memoriais, Projetos, outros), avanço físico-financeiro e qualidade do serviço prestado.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

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

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços executados pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes, respectivamente, às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço prestado com a qualidade contratada.

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

INDICADOR	
Nº 01 - Entrega de documentação (Memoriais, Projetos, outros)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas à produção de documentos na quantidade e qualidade especificadas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato ou servidor designado.
Periodicidade	A cada entrega de documentos, com aferição do resultado por fase de execução.

Mecanismos de Cálculo	Documentos entregues em desacordo, seja pela quantidade ou qualidade.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 3 ocorrências = 35 Pontos 4 a 6 ocorrências = 25 Pontos 7 a 9 ocorrências = 10 Pontos 10 a 12 ocorrências = 5 Pontos 13 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	A partir de 13 ocorrências, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no termo de referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade.
Número de ocorrências	
Total de pontos	

INDICADOR	
Nº 02 - Avanço físico-financeiro	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	Cumprimento 80,00 %
Instrumento de Medição	Constatação formal do cumprimento mediante verificação do executado x previsto no Cronograma Físico Financeiro.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	A cada entrega de Boletim de Medição, com aferição do resultado por fase de execução.
Mecanismos de Cálculo	$ANS = 100 * [PV_{exe} / PV_{total}]$ ANS = Acordo de Nível de Serviço PVtotal = Preço de Venda total previsto no período PVexe = Preço de Venda medido no período.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	80 % ou mais = 30 Pontos 70 a 79 % = 20 Pontos 60 a 69 % = 10 Pontos 50 a 59 % = 5 Pontos 49 % ou menos = 0 Pontos
Sanções	Percentual inferior a 49 %, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no termo de referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade.
Número de ocorrências	
Total de pontos	

INDICADOR
Nº 03 - Qualidade do serviço prestado
Órgão/Unidade:

Nº Contrato:								
Fiscal Técnico:								
Contratada:				Mês:				
Legenda do Grau de Satisfação: 5 = Excelente, 4 = Bom, 3 = Regular, 2 = Ruim, 1 = Péssimo								
DESCRIÇÃO				AVALIAÇÃO				
				5	4	3	2	1
Comunicação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas à Administração/Fiscal de contrato de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.								
Atendimento às demandas de natureza corretiva e a procedimentos determinados pela fiscalização do contrato.								
Realização dos serviços de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência.								
Manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.								
Métodos executivos aderentes às especificações do Termo de Referência ou anexo ou mudanças submetidas por escrito à aprovação da Contratante.								
Organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente.								
Comparecimento às reuniões periódicas, com o Coordenador de Projetos e demais profissionais que se fizerem necessários.								
Pontuação (soma total da pontuação dos 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 (X): Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3".

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:

Faixas de pontuação de qualidade	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
X > 90 pontos	100 % do valor previsto	1,00
80 < X < 90 pontos	90 % do valor previsto	0,90
70 < X < 80 pontos	80 % do valor previsto	0,80
60 < X < 70 pontos	70 % do valor previsto	0,70
50 < X < 60 pontos	60 % do valor previsto	0,60
X < 50 pontos	50 % do valor previsto e rescisão contratual	0,50
Valor devido mensal*=		

* (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**THAIS XAVIER DE OLIVEIRA**

Engenheira Civil - Mat. 9000426

Grupo Técnico em Edificações - GTED/SR/PF/RJ



Documento assinado eletronicamente por **Thais Xavier de Oliveira, Engenheiro (a)**, em 03/04/2023, às 11:51, 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 **27041405** e o código CRC **605EF2E8**.

Referência: Processo nº 08430.008620/2022-52

SEI nº 27041405