



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
GESTÃO DE CONTRATOS - GESCON/SELOG/SR/PF/TO

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. DA DEFINIÇÃO

1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
2. Os níveis de serviços apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a vigência contratual.
3. A qualidade dos serviços será apurada no decorrer da prestação dos serviços durante o mês, consistindo na verificação das ocorrências abaixo.
4. O primeiro mês de vigência do contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMO DE CÁLCULO

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de **04 (quatro) indicadores de qualidade**.
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
 - 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 pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
 - 2.2.3. As tabelas abaixo apresentamos indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

| INDICADOR 01 - USO DOS UNIFORMES | |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao 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 Técnico do Contrato através de e-mails e relatório de ocorrências |
| Periodicidade | Diária, com aferição mensal do resultado |
| Mecanismo de cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia) |

| INDICADOR 01 - USO DOS UNIFORMES | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 = 8 Pontos 3 ocorrências = 6 Pontos 4 ocorrências = 4 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos |
| Sanções | Acima de 05 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas na Cláusula Décima do contrato administrativo. |
| Observações | |

| INDICADOR 02 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE | |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Mensurar o atendimento no tempo de resposta da Contratada à Contratante |
| Meta a cumprir | Até dia útil posterior à solicitação |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências |
| Forma de acompanhamento | Pessoal. Pelo <u>Gestor ou Fiscais do Contrato</u> através de e-mails e relatório de ocorrências |
| Periodicidade | Por evento/solicitação à contratante |
| Mecanismo de cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem atrasos = 15 Pontos 1 resposta com atraso = 12 Pontos 2 respostas com atraso = 8 Pontos 3 respostas com atraso = 6 Pontos 4 respostas com atraso = 4 Pontos 5 ou mais com atraso = 0 Pontos |
| Sanções | Acima de 05 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas na Cláusula Décima do contrato administrativo. |
| 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, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo |

| INDICADOR 03 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS | |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 Administrativo do Contrato através de e-mails e relatório de ocorrências |
| 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 | 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 = 45 Pontos Até dois dias úteis = 35 Pontos De três até quatro dias úteis = 25 Pontos A partir de cinco dias úteis = 0 Pontos |
| Sanções | Ensejará a instauração de processo administrativo para aplicação de penalidades previstas na Cláusula Décima do contrato, sem prejuízo dos descontos de pontuação previstos no IMR - Instrumento de Medição de Resultado. |
| Observações | Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT. |

| INDICADOR 04 - FALTA DE RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS PREVISTOS EM CONTRATO | |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir o nível de fornecimento dos recursos materiais e humanos, conforme previstos no contrato |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências |
| Forma de acompanhamento | Pessoal. Pelo Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo do Contrato através de relatório de ocorrências |
| Periodicidade | Por evento/constatação |

| INDICADOR 04 - FALTA DE RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS PREVISTOS EM CONTRATO | |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mecanismo de cálculo | Identificação de pelo menos uma ocorrência de falta no mês de referência |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 25 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos |
| Sanções | Acima de 01 ocorrência ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas na Cláusula Décima do contrato administrativo. |
| Observações | Ensejará no desconto do recurso não entregue pela contratada, sem prejuízo dos descontos de pontuação previstos no IMR - Instrumento de Medição de Resultado. |

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:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"}$$

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 de qualidade da ordem de serviço | Pagamento devido | Fator de Ajuste de nível de serviços |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| De 80 a 100 pontos | 100% do valor previsto | 1,00 |
| 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 | 0,90 |
| 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)] | | |

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



Documento assinado eletronicamente por **VITOR GABRIEL GONCALVES DA SILVA**, **Gestor de Contrato**, em 30/01/2024, às 15:44, 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 https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=33536249&crc=15278E30.
Código verificador: **33536249** e Código CRC: **15278E30**.