



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 Anexos.

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 Gestor ou Fiscais do Contrato 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 <u>Fiscal Administrativo do Contrato</u> 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 <u>Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo do Contrato</u> 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:

<p>Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”</p>

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 06/02/2024, às 17:03, 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=33587185&crc=EA4FB1FB.

Código verificador: **33587185** e Código CRC: **EA4FB1FB**.