



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA - SELOG/SR/PF/AM

ANEXO II - COPEIRA

Modelo de Instrumento de Medição de Resultado - IMR Anexo V-B da IN SEGES/MPDG N.5/2017.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1. 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.
- 1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato XXXXX_ firmado a partir do Edital do Proc. 08240.008245/2024-40 e de seus demais anexos.
- 1.3. Objeto do Contrato: Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços terceirizados de apoio administrativo, em regime de execução indireta, com dedicação exclusiva de mão de obra, para o cargo de **AGENTE DE PORTARIA e COPEIROS**, a fim de atender às necessidades da Superintendência Regional da Polícia Federal no Amazonas - SR/PF/AM e da Delegacia da Polícia Federal em Tabatinga - DPF/TBA/AM, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

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

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos uniformes, adequação/qualidade dos materiais de limpeza e consumo, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios e qualidade dos serviços prestados.
- 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 120 (cento e vinte), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- 2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – USO DE UNIFORMES e EPI's	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às 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	Pessoal: Pelo fiscal do contrato através de registro de ocorrências
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:	Cabe ao colaborador apresentar-se devidamente identificado(a) por crachá, uniformizado(a), com sapatos engraxados e limpos, barbeado, cabelos limpos e aparados (homens)/presos (mulheres), unhas curtas.

INDICADOR 2 – ADEQUAÇÃO/QUALIDADE DOS MATERIAS DE LIMPEZA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas ao fornecimento materiais de limpeza e consumo, conforme proposta apresentada pela empresa contratante.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoa. Pelo fiscal do contrato através de registro de ocorrências
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
	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 15 pontos

Faixas de ajuste no pagamento	2 ocorrências = 10 pontos 3 ocorrências = 5 pontos 4 ocorrências = 1 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver Item 3.2
Observações:	Busca-se com esse indicador evitar o desabastecimento de quaisquer dos insumos, de acordo com quantidade prevista no termo de referência. Cabe ao fiscal atenção redobrada quanto ao fornecimento dos materiais de consumo, como café com qualidade e/ou características inferiores do especificado no termo de referência, fora do prazo de validade, embalagem rompida, etc.

INDICADOR 3 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências relacionadas ao atendimento das demandas sob responsabilidade da Administração a cargo do Contratado
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoa. Pelo fiscal/gestor do contrato através de registro de ocorrências
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior ao prazo estipulado pela contratante no ofício, e-mail, ou outro meio de comunicação
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 6 pontos 2 ocorrências = 2 pontos 3 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver Item 3.2
Observações:	Busca-se com esse indicador obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas pela Contratante levadas a Contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 4 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS

ITEM	DESCRIÇÃO				
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento. Atendimento ao art. 459 da CLT				
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês				
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências				
Forma de acompanhamento	Através de consulta a sites, a documentação fornecida pelos terceirizados e contratante, convenção coletiva da categoria ou outro instrumento legal				
Periodicidade	Mensal, nos termos do art. 459, parágrafo 1º. Dec. Lei 5452/43 ou data base				
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	Ocorrências	Atraso em dias			
		01 a 05 dias	06 a 10 dias	11 a 15 dias	> 15 dias
	0 ocorrência	50 pontos	50 pontos	50 pontos	50 pontos
	1 ocorrência	40 pontos	35 pontos	30 pontos	25 pontos
	2 ocorrências	30 pontos	25 pontos	20 pontos	15 pontos
	3 ocorrências	20 pontos	15 pontos	10 pontos	5 pontos
	> 4 ocorrências	10 pontos	8 pontos	4 pontos	0 pontos
Sanções	Ver Item 3.2				
Observações:	As ocorrências devem ser consideradas por posto, por exemplo, se em um determinado mês houver atraso por 4 (quatro) dias no pagamento referente a 2 (dois) colaboradores, será computada duas ocorrências, recebendo a empresa a pontuação 30 pontos.				

INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Mensal com pesquisa de satisfação

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Serviços prestados de copeiragem
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 30 Pontos conforme resultado de pesquisa
Sanções	Ver Item 3.2
Observações:	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE COPEIRAGEM		
ÓRGÃO/UNIDADE:		
N. Contrato:		
Gestor/Responsável:		
Contratada:		Mês Referência:
Legenda do Grau de Satisfação: O=ótimo B=bom R=regular I=insatisfeito N=não se aplica/não sei responder		
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau Satisfação
Execução	Executar as atividades de acordo com o solicitado	
	Manter bons níveis de atendimento das demandas pelo serviço	
	Proceder correto manuseio, sem ocorrência de avarias nos equipamentos	
	Distribuir e abastecer, pelo menos 2 vezes em cada período, as garrafas colocadas à disposição dos servidores nos locais determinados pelo CONTRATANTE	
	Higienização diária e correta dos utensílios na copa, evitando a existência de detritos, gorduras, poeiras e manchas	
	Manter ambiente da copa e refeitórios limpos, higienizados e organizados, piso, bancada, pia, armários, geladeira e máquina de fazer café, evitando resíduos de alimentos ou gordura	
	Reclamações quanto a falta de cortesia, educação e urbanidade dos funcionários.	
	Abordar autoridades ou servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se a abordagem for a membro da fiscalização	
	Não devolução de crachá de ex funcionários que foram desligados	
Assiduidade	Manter bons índices de presença no trabalho	

Uniformes	Manter boas condições de higiene e limpeza nos uniformes	
	Permitir que funcionários apresentem-se no local de trabalho com fardamentos sujos, rasgados ou extremamente desgastados	
Confiança	Manter total sigilo das informações de que tenha conhecimento	
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação		
X – Número de quesitos pontuados por grau de satisfação	O B R I	
Y – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/Não sei responder) =		
Z – Índice de avaliação por quesito (*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O,B,R,I) pelo total de quesitos avaliados (X/Y)	O B R I	
Pontuação total (**) =		
(**) Somatório dos índices de avaliação (item Z) para os graus de satisfação (ótimo e bom) multiplicados pela pontuação limite: (Índice de O + índice de B) x 30		

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 120 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

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

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:

Faixa de pontuação de qualidade de ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
De 80 a 120 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

3.2. A avaliação abaixo de 40 pontos por 4 (quatro) vezes ensejarão a rescisão do contrato.

Valor devido por ordem de serviço = Valor mensal previsto x Fator de ajuste de nível de serviço



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA - SELOG/SR/PF/AM

ANEXO II - AGENTE DE PORTARIA

Modelo de Instrumento de Medição de Resultado - IMR Anexo V-B da IN SEGES/MPDG N.5/2017.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1. 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.
- 1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato XXXXX_ firmado a partir do Edital do Proc. 08240.008245/2024-40 e de seus demais anexos.
- 1.3. Objeto do Contrato: Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços terceirizados de apoio administrativo, em regime de execução indireta, com dedicação exclusiva de mão de obra, para o cargo de **AGENTE DE PORTARIA e COPEIROS**, a fim de atender às necessidades da Superintendência Regional da Polícia Federal no Amazonas - SR/PF/AM e da Delegacia da Polícia Federal em Tabatinga - DPF/TBA/AM, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

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

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: uso dos uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios e qualidade dos serviços prestados.
- 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.
- 2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – USO DE UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO

Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas segurança do trabalho, fornecimento e uso de uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoa. Pelo fiscal do contrato através de registro de ocorrências
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:	Cabe ao colaborador apresentar-se devidamente identificado(a) por crachá, uniformizado(a), com sapatos engraxados e limpos, barbeado, cabelos limpos e aparados (homens)/presos (mulheres), unhas curtas.

INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências relacionadas ao atendimento das demandas sob responsabilidade da Administração a cargo do Contratado
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoa. Pelo fiscal/gestor do contrato através de registro de ocorrências
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior ao prazo estipulado pela contratante no ofício, e-mail, ou outro meio de comunicação
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço

Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 6 pontos 2 ocorrências = 2 pontos 3 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver Item 3.2
Observações:	Busca-se com esse indicador obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas pela Contratante levadas a Contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS					
ITEM	DESCRIÇÃO				
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento. Atendimento ao art. 459 da CLT				
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês				
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências				
Forma de acompanhamento	Através de consulta a sites, a documentação fornecida pelos terceirizados e contratante, convenção coletiva da categoria ou outro instrumento legal				
Periodicidade	Mensal, nos termos do art. 459, parágrafo 1º. Dec. Lei 5452/43 ou data base				
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	Ocorrências	Atraso em dias			
		01 a 05 dias	06 a 10 dias	11 a 15 dias	> 15 dias
	0 ocorrência	50 pontos	50 pontos	50 pontos	50 pontos
	2 ocorrências	40 pontos	35 pontos	30 pontos	25 pontos
	4 ocorrências	30 pontos	25 pontos	20 pontos	15 pontos
	6 ocorrências	20 pontos	15 pontos	10 pontos	5 pontos
	> 8 ocorrências	10 pontos	8 pontos	4 pontos	0 pontos
Sanções	Ver Item 3.2				

Observações:	As ocorrências devem ser consideradas por posto, por exemplo, se em um determinado mês houver atraso por 4 (quatro) dias no pagamento referente a 2 (dois) colaboradores, será computada duas ocorrências, recebendo a empresa a pontuação 30 pontos.
--------------	---

INDICADOR 4 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Mensal com pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Serviços prestados de agente de portaria
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 30 Pontos conforme resultado de pesquisa
Sanções	Ver Item 3.2
Observações:	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE AGENTE DE PORTARIA		
ÓRGÃO/UNIDADE:		
No. Contrato:		
Gestor/Responsável:		
Contratada:		Mês Referência:
Legenda do Grau de Satisfação: O=ótimo B=bom R=regular I=insatisfeito N=não se aplica/não sei responder		
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau Satisfação
Execução	Executar as atividades de acordo com o solicitado	
	Manter bons níveis de atendimento das demandas pelo serviço	

	Recepcionar, prestar apoio e informações ao público interno e externo de modo claro, objetivo e ético, sem aceitar qualquer tipo de benesse, favor ou agrado	
	Reclamações quanto a falta de cortesia, educação e urbanidade dos funcionários.	
	Abordar autoridades ou servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se a abordagem for a membro da fiscalização	
	Não devolução de crachá de ex funcionários que foram desligados	
Assiduidade	Manter bons índices de presença no trabalho	
Uniformes	Manter boas condições de higiene e limpeza nos uniformes	
	Permitir que funcionários apresentem-se no local de trabalho com fardamentos sujos, rasgados ou extremamente desgastados	
Confiança	Manter total sigilo das informações de que tenha conhecimento	
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação		
X – Número de quesitos pontuados por grau de satisfação	O B R I	
Y – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder) =		
Z – Índice de avaliação por quesito (*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O,B,R,I) pelo total de quesitos avaliados (X/Y)	O B R I	
Pontuação total (**) =		
(**) Somatório dos índices de avaliação (item Z) para os graus de satisfação (ótimo e bom) multiplicados pela pontuação limite: (índice de O + índice de B) x 30		

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 = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”.

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:

Faixa de pontuação de qualidade de ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
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

3.2. A avaliação abaixo de 40 pontos por 4 (quatro) vezes ensejarão a rescisão do contrato.

Valor devido por ordem de serviço = Valor mensal previsto x Fator de ajuste de nível de serviço