



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP – POLÍCIA FEDERAL  
GRUPO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES – GTED/SELOG/SR/PF/RS

APÊNDICE VII  
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

**1. INDICADOR Nº 01 – OS COM PRIORIDADE NÍVEL I (ALTA CRITICIDADE)**

**Finalidade:**

Atender OS que comprometem ou colocam em risco iminente a segurança das pessoas e/ou disponibilidade dos serviços da Unidade. Exemplo: OS que impede totalmente o funcionamento do órgão ou que potencializam impedimento total.

**Meta a cumprir:** Iniciar o atendimento imediatamente, com finalização preferencialmente em até 02 (duas) horas.

**Instrumento de Medição:** Sistema informatizado de solicitação de serviços – OS eletrônica.

**Forma de acompanhamento:** Pelo sistema.

**Periodicidade:** Mensal.

**Mecanismo de cálculo:** Cada OS será verificada e valorada individualmente.

$$X = (\text{Horário do Término} - \text{Horário de Aprovação}) / 2 \text{ h}$$

**Faixas de ajuste no pagamento:**

$0 \leq X \leq 1,0 \rightarrow 100\%$  do valor da OS;

$1,0 < X \leq 1,5 \rightarrow 90\%$  do valor da OS;

$1,5 < X \leq 2,0 \rightarrow 80\%$  do valor da OS;

$X > 2 \rightarrow 70\%$  do valor da OS;

**2. INDICADOR Nº 02 - OS COM PRIORIDADE NÍVEL II (MÉDIA CRITICIDADE)**

**Finalidade:** Atender OS que podem vir a comprometer a segurança das pessoas e/ou a disponibilidade dos serviços da Unidade. Exemplo: OS que compromete parcialmente o funcionamento da PF e que poderão vir a se agravar em um curto espaço de tempo

**Meta a cumprir:** Iniciar o atendimento imediatamente, com finalização preferencialmente em até 04 (quatro) horas.

**Instrumento de Medição:** Sistema informatizado de solicitação de serviços – OS eletrônica.

**Forma de acompanhamento:** Pelo sistema.

**Periodicidade:** Mensal.

**Mecanismo de cálculo:** Cada OS será verificada e valorada individualmente.

$$X = (\text{Horário do Término} - \text{Horário de Aprovação}) / 4 \text{ h}$$

**Faixas de ajuste no pagamento:**

$0 \leq X \leq 1,0 \rightarrow 100\%$  do valor da OS;

$1,0 < X \leq 1,5 \rightarrow 90\%$  do valor da OS;

$1,5 < X \leq 2,0 \rightarrow 80\%$  do valor da OS;

$X > 2 \rightarrow 70\%$  do valor da OS;

**3. INDICADOR Nº 03 - OS COM PRIORIDADE NÍVEL III (BAIXA CRITICIDADE)**

**Finalidade:** Atender OS que comprometem o conforto dos usuários e/ou prejudicam a imagem da instituição, sem possibilidade de vir a comprometer a segurança das pessoas ou a disponibilidade dos serviços da Unidade. Exemplo: OS que não compromete parcialmente o funcionamento da PF, porém causam incômodo/desconforto ao público interno e/ou externo, ou ainda que prejudiquem determinadas ações do trabalho.

**Meta a cumprir:** Iniciar o atendimento em no máximo 1 hora e finalizar a execução preferencialmente em até 1 dia.

**Instrumento de Medição:** Sistema informatizado de solicitação de serviços – OS eletrônica.

**Forma de acompanhamento:** Pelo sistema.

**Periodicidade:** Mensal.

**Mecanismo de cálculo:** Cada OS será verificada e valorada individualmente.

$$X = (\text{Horário do Término} - \text{Horário de Início da Execução}) / 25 \text{ h}$$

**Faixas de ajuste no pagamento:**

$0 \leq X \leq 1,0 \rightarrow 100\%$  do valor da OS;

$1,0 < X \leq 1,5 \rightarrow 90\%$  do valor da OS;

$1,5 < X \leq 2,0 \rightarrow 80\%$  do valor da OS;

$X > 2 \rightarrow 70\%$  do valor da OS;



- Execução de serviços sem EPIs: 5 pontos;
  - Não fornecimento dos EPIs: 6 pontos;
  - Deixar de cumprir as NRs de Segurança do Trabalho: 6 pontos;
  - Não emitir/entregar os relatórios Técnicos: 6 pontos;
  - Deixar de realizar as rotinas de manutenção preventiva: 6 pontos;
  - Destruição ou danificação intencional de documentos: 8 pontos.
  - Dano a equipamentos em decorrência de falha da empresa: 8 pontos;
  - Falta de sinalização em caso de paralisação ou realização de manutenção: 10 pontos;
  - Não emitir ART dos responsáveis técnicos: 10 pontos;
  - Em caso de substituição do Responsável técnico, deixar de emitir nova ART: 10 pontos.
- Instrumento de Medição:** Averiguações diárias nas instalações prediais e acompanhamento, por amostragem, de alguns serviços.
- Forma de acompanhamento:** Pelo sistema.
- Periodicidade:** Mensal.
- Mecanismo de cálculo:** Cada inconsistência será verificada e valorada individualmente.

W = Somatório das Inconsistências

**Faixas de ajuste no pagamento:**

- $0 \leq W \leq 20 \rightarrow 100\%$  do valor da fatura do mês;
- $20 < W \leq 35 \rightarrow 95\%$  do valor da fatura do mês;
- $W > 35 \rightarrow 90\%$  do valor da fatura do mês;

**Observações:** O mecanismo de cálculo será verificado pelo fiscal técnico do contrato do contrato, avaliando as instalações prediais e anotando as inconsistências verificadas.

**9. SANÇÕES PARA O INDICADOR Nº 07**

- $20 < W < 35$  e primeiro evento durante a vigência: Advertência;
- $20 < W < 35$  e evento recorrente durante a vigência: Multa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste;
- $W > 35$  e primeiro evento durante a vigência: Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste;
- $W > 35$  e evento recorrente durante a vigência: Multa de 20% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste;
- $W > 35$  e evento recorrente mais de cinco vezes durante a vigência – Multa de 30% no valor da fatura do mês correspondente + rescisão contratual

**10. OBSERVAÇÕES GERAIS DESTE IMR**

- O instrumento de medição de resultado visa garantir um atendimento célere às demandas de manutenção preventiva e corretiva, reparos e adaptações, que requeiram a utilização de peças e materiais, realizadas por meio de OS – Ordem de Serviço. Além disso, visam garantir a execução de todas as rotinas de manutenção preventiva e corretiva dentro dos prazos previstos.
- Caso haja impedimentos na realização das rotinas de manutenção, o Fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando à normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções.
- Todas as OS deverão estar registradas no sistema informatizado de gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos.
- Rotinas a serem consideradas: diárias, semanais, quinzenais, mensais, semestrais, anuais.
- Em casos excepcionais, onde houver dificuldade em se obter no mercado peças de reposição, a fiscalização poderá interromper a contagem de tempo para avaliação ou estendê-la, conforme o caso, e mediante justificativa consubstanciada.
- Caso a execução dos serviços aconteça fora das dependências da Superintendência Regional (Av Ipiranga 1365), o prazo estipulado na meta a cumprir para os indicadores 1 a 4 será o dobro dos prazos supracitados.