



**POLÍCIA FEDERAL**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL EM SÃO PAULO**  
**GRUPO TÉCNICO DE EDIFICAÇÕES**

**ANEXO VIII - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

Conforme a Instrução Normativa nº 05, de 25 de maio de 2017, emitida pelo MPOG, a contratação de serviços continuados deverá adotar instrumento de medição dos resultados para o pagamento da Contratada, e que elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho, desta forma, os critérios de aferição de resultados deverão ser preferencialmente dispostos na forma de Instrumentos de Medição de Resultado;

Seguindo as orientações da Instrução Normativa nº 05/ 2017, os indicadores definidos para adoção dos Instrumentos de Medição de Resultado do objeto deste Termo de Referência foram elaborados com base em critérios objetivos de mensuração de resultados, possibilitando à Contratante verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

Os serviços e produtos da Contratada serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade, conforme tabela abaixo. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 e 100, correspondentes à avaliação da qualidade da prestação dos serviços observada durante a execução do contrato.

Indicador	
<b>1 - Uniformes e EPI</b>	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento às exigências relacionadas ao fornecimento e uso de uniformes e EPI.
<b>Meta a Cumprir</b>	<b>Nenhuma ocorrência no mês.</b>
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal. Pelo fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada.
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado.
<b>Mecanismo de Verificação</b>	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo: <ul style="list-style-type: none"><li>- Uso de uniforme incompleto ou inadequado pelos funcionários</li><li>- Atraso na entrega ou substituição do uniforme dos funcionários</li><li>- Funcionários sem EPIs quando necessário</li></ul>
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	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
Indicador	
<b>2 - Prazo de atendimento de demandas de manutenção corretiva</b>	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.



**POLÍCIA FEDERAL**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL EM SÃO PAULO**  
**GRUPO TÉCNICO DE EDIFICAÇÕES**

<b>Meta a Cumprir</b>	Prazos previstos no Termo de Referência
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal. Pelo fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada.
<b>Periodicidade</b>	Por evento/solicitação à contratante.
<b>Mecanismo de Verificação</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	Sem atrasos = 10 pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 respostas com atraso = 6 pontos 3 respostas com atraso = 4 pontos 4 respostas com atraso = 2 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos
<b>Indicador</b>	
3 - Falta de materiais, ferramentas e peças previstos em contrato	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais, ferramentas e peças necessários à execução do contato.
<b>Meta a Cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal. Pelo fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada.
<b>Periodicidade</b>	Por evento / constatação.
<b>Mecanismo de Verificação</b>	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo: - Material em quantidade insuficiente - Material entregue em desacordo com o estipulado em edital - Ferramentas em desacordo com o estipulado no edital - Ferramentas em mal estado de uso - Fornecimento das peças em desacordo com o Edital. - Material fornecido após o prazo estipulado de atendimento (2 dias úteis).
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 10 pontos 2 ou mais ocorrências = 0 pontos
<b>Indicador</b>	
4 - Qualidade dos serviços (limpeza e manutenção)	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global dos serviços prestados.
<b>Meta a Cumprir</b>	Zero reclamações de usuários.
<b>Instrumento de medição</b>	Acompanhamento presencial pelos servidores.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal. Pelo fiscal do contrato por meio de registros de notificações à Contratada.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Mecanismo de Verificação</b>	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo: - Ocorrência de sujeita em diversos locais - Limpeza com frequência em desacordo com o edital - Procedimentos de manutenção preventiva e corretiva em desacordo como edital, deficientes e/ou imperfeitos.



**POLÍCIA FEDERAL**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL EM SÃO PAULO**  
**GRUPO TÉCNICO DE EDIFICAÇÕES**

<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	Sem ocorrências = 25 pontos 1 ocorrência = 15 pontos 2 ou mais ocorrências = 0 pontos
<b>Indicador</b>	
5 - Cumprimento das obrigações trabalhistas e acessórias à execução do contrato	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir que a empresa contratada cumpra suas obrigações legais e contratuais.
<b>Meta a Cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal. Pelo fiscal administrativo do contrato por meio do livro de registros.
<b>Periodicidade</b>	Mensal, nos termos da lei ou da convenção coletiva da categoria.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade das ocorrências abaixo: - Atraso no pagamento do salário dos funcionários - Atraso no pagamento do vale transporte e vale refeição dos funcionários - Atraso na apresentação de garantia - Falta de recolhimento de encargos trabalhistas e previdenciários
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	Sem ocorrências = 35 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ou mais ocorrências = 0 pontos

A aplicação dos critérios de verificação 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" + Pontos "Indicador 5".

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação obtida no IMR, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

<b>Faixas de Pontuação</b>	<b>Pagamento Devido</b>	<b>Fator de ajuste de nível de serviço</b>
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 ponto	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	0,9
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto	(*) 0,9

Resultado de avaliação abaixo de 40 pontos deve ser verificada a necessidade de aplicação de sanção.



**POLÍCIA FEDERAL**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL EM SÃO PAULO**  
**GRUPO TÉCNICO DE EDIFICAÇÕES**

A lista de verificação para a avaliação de nível dos serviços é informada na tabela abaixo:

Indicador	Faixas de Pontuação	Pontos	Avaliação
1 - Uniformes e EPI	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ou mais ocorrências	0	
2 - Prazo de atendimento de demandas de manutenção preventiva/corretiva	Sem atrasos = 10 pontos	10	
	1 resposta com atraso = 8 pontos	8	
	2 respostas com atraso = 6 pontos	6	
	3 respostas com atraso = 4 pontos	4	
	4 respostas com atraso = 2 pontos	2	
	5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos	0	
3 - Falta de materiais, ferramentas e peças previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	10	
	2 ou mais ocorrências	0	
4 - Qualidade dos serviços/materiais (entregar material fora das especificações; deixar de apresentar relatórios consumo; deixar de prestar esclarecimentos solicitados)	Sem ocorrências	25	
	1 ocorrência	15	
	2 ou mais ocorrências	0	
5 - Cumprimento das obrigações trabalhistas e acessórias à execução do contrato	Sem ocorrências	35	
	1 ocorrência	20	
	2 ou mais ocorrências	0	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			