



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
 MJSP - POLÍCIA FEDERAL
 ÁREA DE GEOMÁTICA - AGEO/INC/DITEC/PF
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
 (Avaliação da qualidade dos serviços)

INDICADOR Nº 01 - DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o acesso à solução pela Administração.
Meta a cumprir	95% de disponibilidade
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica ou planilhas de controle das Ordens de Serviço (OS).
Forma de acompanhamento	Pelo sistema ou pelas planilhas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p>Cada OS <u>relativa a indisponibilidade do serviço</u> será verificada e valorada individualmente, para composição de uma média mensal.</p> $X = \frac{\sum_{n=1}^q I_n}{60 \cdot 36}, \text{ onde:}$ <p>I_n = Minutos de indisponibilidade na n-ésima OS do mês q = Quantidade de OS relativa a indisponibilidade no mês</p>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>$X \leq 1,0$: 100% do valor da fatura mensal</p> <p>$X > 1,0$: 90% do valor da fatura mensal</p>

Sanções	<p>X > 1 e X <= 1,5: multa de 2% do valor da fatura mensal</p> <p>X > 1,5 e X <= 2: multa de 5% do valor da fatura mensal</p> <p>X > 2: multa de 10% do valor da fatura mensal</p>
Observações	Caso X > 2 , a fiscalização e o gestor deverão avaliar se está caracterizada inexecução do contrato e tomar as providências cabíveis.

INDICADOR Nº 02 - PRAZO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE NOVAS ÁREAS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	5 (dias corridos)
Instrumento de medição	E-mail ou sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Por planilhas ou pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p>Cada OS será verificada e valorada individualmente.</p> <p>N° de horas no atendimento/24 = X</p>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>X até 5 - 100% do valor da fatura mensal</p> <p>X de 5 a 6 - 98% do valor da fatura mensal</p> <p>X acima de 6 - 95% do valor da fatura mensal</p>
Sanções	<p>30% das OS com X > 5 - multa de 5% do valor da fatura mensal</p> <p>40% das OS com X > 5 - multa de 10% do valor da fatura mensal</p>
Observações	Caso mais de 50% das OS possuam X > 5, a fiscalização e o gestor deverão

avaliar se está
caracterizada inexecução do contrato e tomar as providências cabíveis.

Documento elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação:

LUCIANO LAMPER MARTINEZ
Matrícula SIAPE 2438951

CRISTIANO DA CUNHA DUARTE
Matrícula SIAPE 1557885

DIOGO RICARDO MROZINSKI
Matrícula SIAPE 1600417

KARINNE SILVÉRIA BATALHA
Matrícula SIAPE 2318442



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANO DA CUNHA DUARTE, Perito(a) Criminal Federal**, em 23/08/2019, às 13:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **KARINNE SILVERIA BATALHA, Agente Administrativo(a)**, em 23/08/2019, às 14:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO LAMPER MARTINEZ, Perito(a) Criminal Federal**, em 23/08/2019, às 14:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO RICARDO MROZINSKI, Perito(a) Criminal Federal**, em 23/08/2019, às 14:36, 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 http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **12109859** e o código CRC **6BE2B6F4**.