



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	Cada OS <u>relativa a indisponibilidade do serviço</u> será verificada e valorada individualmente, para composição de uma média mensal. $X = \frac{\sum_{n=1}^q I_n}{60 \cdot 36}$ , onde: $I_n$ = Minutos de indisponibilidade na n-ésima OS do mês q = Quantidade de OS relativa a indisponibilidade no mês
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato + 20 dias.
Faixas de ajuste no pagamento	$X \leq 1,0$ : 100% do valor da fatura mensal $X > 1,0$ : 99% do valor da fatura mensal
Sanções	$X > 1$ e $X \leq 1,5$ : multa de 1% do valor da fatura mensal $X > 1,5$ e $X \leq 2$ : multa de 2% do valor da fatura mensal $X > 2$ : multa de 3% do valor da fatura mensal
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 DISPONIBILIZAÇÃO DE PRODUTOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilização dos produtos dentro dos prazos definidos.
Meta a cumprir	Conforme prazos de disponibilização estabelecidos no Projeto Básico para cada produto.
Instrumento de medição	Início da vigência do contrato.
Forma de acompanhamento	Por planilhas ou pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $X = \text{N}^\circ \text{ de dias para atendimento} / \text{N}^\circ \text{ de dias de prazo de disponibilidade}$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato + 20 dias.
Faixas de ajuste no pagamento	$X \leq 1$ - sem desconto na fatura mensal. $X > 1$ e $X \leq 1,5$ - desconto de 0,1% da fatura mensal $X > 1,5$ e $X \leq 2$ - desconto de 0,3% da fatura mensal $X > 2$ - 1% do valor da fatura mensal
Sanções	<b>30% das OS com <math>X &gt; 2</math></b> - multa de 2% do valor da fatura mensal <b>40% das OS com <math>X &gt; 2</math></b> - multa de 5% do valor da fatura mensal
Observações	Caso mais de 50% das OS possuam $X > 2$ , a fiscalização e o gestor deverão avaliar se está caracterizada inexecução do contrato e tomar as providências cabíveis.

INDICADOR Nº 03 - PRAZO DE ATENDIMENTO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas.
Meta a cumprir	Conforme prazos de atendimento, de conclusão de atividades ou de conclusão serviços, quando realizados sob demanda, previstos no Projeto Básico.
Instrumento de medição	Início da vigência do contrato.
Forma de acompanhamento	Por planilhas ou pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $X = \text{N}^\circ \text{ de dias para atendimento} / \text{N}^\circ \text{ de dias de prazo de estabelecido}$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato + 20 dias.
Faixas de ajuste no pagamento	$X \leq 1$ - sem desconto na fatura mensal. $X > 1$ e $X \leq 1,5$ - desconto de 0,1% da fatura mensal $X > 1,5$ e $X \leq 2$ - desconto de 0,3% da fatura mensal $X > 2$ - 1% do valor da fatura mensal
Sanções	<b>30% das OS com <math>X &gt; 2</math></b> - multa de 2% do valor da fatura mensal <b>40% das OS com <math>X &gt; 2</math></b> - multa de 5% do valor da fatura mensal
Observações	Caso mais de 50% das OS possuam $X > 2$ , 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:

**CRISTIANO DA CUNHA DUARTE**   **MARCELO GARCIA DE BARROS**   **LEILA BARBOSA DE CARVALHO**

Matrícula SIAPE 1557885

Matrícula SIAPE 1095263

Matrícula SIAPE 1982691

Integrante Requisitante titular

Integrante Técnico titular

Integrante Administrativo titular

Conferido por:

**DIOGO OTÁVIO SCALIA PEREIRA**   **KARINNE SILVÉRIA BATALHA**

Matrícula SIAPE 2154192

Matrícula SIAPE 2318442

Integrante Técnico substituto

Integrante Administrativo substituta



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANO DA CUNHA DUARTE, Perito(a) Criminal Federal**, em 20/08/2020, às 08:55, 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 20/08/2020, às 08:57, 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 **MARCELO GARCIA DE BARROS, Perito(a) Criminal Federal**, em 20/08/2020, às 09:00, 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 OTAVIO SCALIA PEREIRA, Perito(a) Criminal Federal**, em 20/08/2020, às 09:16, 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 **LEILA BARBOSA DE CARVALHO GUERRA, Agente Administrativo(a)**, em 02/09/2020, às 17:11, 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](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **15752164** e o código CRC **83B530C9**.