



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/AM

ANEXO VIII

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. 08240.007558/2021-38 e de seus demais anexos.

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 EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato 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 EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a 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:	

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 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 meta
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:	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
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Mensal, nos termos do art. 459, parágrafo 1º. Dec. Lei 5452/43 ou data base
Periodicidade	Fornecida por convenção coletiva da categoria ou outro instrumento legal
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	Uma ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver Item 3.2
Observações:	Atendimento ao art. 459 da CLT

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 carregadores
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 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 CARREGADORES	
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
Carregamento	Manter bons serviços de carregamento Manter bons níveis de atendimento Proceder correto manuseio, sem ocorrência de avarias	
Assiduidade	Manter bons índices de presença no trabalho	
Uniformes/EPI's	Manter boas condições de segurança e higiene e limpeza nos uniformes	
Confiança	Manter total sigilo das informações de que tenha conhecimento	
Saúde física/mental	Manter níveis adequados de saúde física e mental que comprometam direta/indiretamente a prestação dos serviços	
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação		
A – Número de quesitos pontuados por grau de satisfação	O	B R I
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)		
C – Índice de avaliação por quesito	O	B R I
(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O,B,R,I) pelo total de quesitos avaliados (A/B)		
D – Pontuação total (**)		
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus de satisfação (ótimo e bom) multiplicados pela pontuação limite 25 (O+B) x 25		

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” + 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 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

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

3.3. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

4. CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de pontuação)	Pontos	Avaliação
1 - Uso de EPI's e Uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 - Tempo de resposta às solicitações da Contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 - Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultado da pesquisa	0- 25	