



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
GESTÃO DE CONTRATOS - GESCON/SELOG/SR/PF/TO

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

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 XX/2023 firmado a partir do Termo de Referência e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMO DE CÁLCULO

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de **04 (quatro) indicadores de qualidade**.
- 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.
- 2.2.3. As tabelas abaixo apresentamos indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 01 - USO DOS UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal Técnico do Contrato através de e-mails e relatório 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

INDICADOR 01 - USO DOS UNIFORMES	
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 15 Pontos 1 ocorrência = 12 Pontos 2 ocorrências = 8 Pontos 3 ocorrências = 6 Pontos 4 ocorrências = 4 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Acima de 05 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas na Cláusula Décima do contrato administrativo.
Observações	

INDICADOR 02 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento no tempo de resposta da Contratada à Contratante
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo <u>Gestor ou Fiscais do Contrato</u> através de e-mails e relatório de ocorrências
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 15 Pontos 1 resposta com atraso = 12 Pontos 2 respostas com atraso = 8 Pontos 3 respostas com atraso = 6 Pontos 4 respostas com atraso = 4 Pontos 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Acima de 05 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas na Cláusula Décima do contrato administrativo.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo

INDICADOR 03 - 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	Pessoal. Pelo Fiscal Administrativo do Contrato através de e-mails e relatório de ocorrências
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
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	Sem ocorrências = 45 Pontos Até dois dias úteis = 35 Pontos De três até quatro dias úteis = 25 Pontos A partir de cinco dias úteis = 0 Pontos
Sanções	Ensejará a instauração de processo administrativo para aplicação de penalidades previstas na Cláusula Décima do contrato, sem prejuízo dos descontos de pontuação previstos no IMR - Instrumento de Medição de Resultado.
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.

INDICADOR 04 - FALTA DE RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento dos recursos materiais e humanos, conforme previstos no contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo do Contrato através de relatório de ocorrências
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de falta no mês de referência

INDICADOR 04 - FALTA DE RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS PREVISTOS EM CONTRATO	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Acima de 01 ocorrência ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas na Cláusula Décima do contrato administrativo.
Observações	Ensejará no desconto do recurso não entregue pela contratada, sem prejuízo dos descontos de pontuação previstos no IMR - Instrumento de Medição de Resultado.

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.

3.2. 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”

3.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviços
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)]		

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





Documento assinado eletronicamente por **MIRIAM CRISTIANE JUWER, Agente Administrativo(a)**, em 03/03/2023, às 17:42, 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 **VITOR GABRIEL GONCALVES DA SILVA, Agente de Polícia Federal**, em 06/03/2023, às 15:27, 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 **27481897** e o código CRC **4E5D4809**.

Referência: Processo nº 08297.004579/2022-27

SEI nº 27481897

Criado por [miriam.mcj](#), versão 2 por [miriam.mcj](#) em 03/03/2023 13:58:08.