



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

MJSP - POLÍCIA FEDERAL

SR/PF/AP

ANEXO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Aracaju-SE, Fevereiro de 2024



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SR/PF/AP

## **1. DO OBJETO**

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços/obras e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
- 1.2. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.3. Este anexo é parte do Termo de Referência para a contratação de empresa especializada em engenharia ou arquitetura para a execução de serviços técnicos, incluindo o fornecimento dos materiais necessários visando a Recuperação do Sistema de Detecção e Alarme de Incêndio existente no prédio da Superintendência Regional de Polícia Federal em Macapá.

## **2. JUSTIFICATIVA**

- 2.1. Os serviços e materiais da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade: uso de EPI's; qualidade e quantidade dos materiais, recursos humanos e equipamentos utilizados e qualidade dos serviços executados;
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.
  - 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 executados pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes, respectivamente, às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço prestado com a qualidade contratada.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SR/PF/AP

2.3. As tabelas seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

Nº 01 - Uso de EPI's	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento e uso de EPI's
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	O uso de EPI's será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, EPI por dia
Início de Vigência	A partir do início da execução do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 3 ocorrências = 15 Pontos 4 a 7 ocorrências = 12 Pontos 8 a 11 ocorrências = 9 Pontos 12 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 ou mais ocorrências = 3 Pontos
Sanções	A partir de 16 ocorrências, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no Termo de Referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
Número de ocorrências	
Total de pontos	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SR/PF/AP

<b>Nº 02 – Qualidade e quantidade dos materiais, recursos humanos e equipamentos empregados no serviço</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas à utilização dos materiais , recursos humanos e equipamentos na quantidade e qualidade especificadas
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no diário de fiscalização
Forma de acompanhamento	Pessoal, pela equipe de fiscalização do contrato
Periodicidade	A cada entrega de material/equipamento
Mecanismo de cálculo	Material, recurso humano ou equipamento em desacordo, seja pela quantidade ou qualidade ou não utilizado
Início de vigência	A partir do início da execução do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 3 ocorrências = 15 Pontos 4 a 6 ocorrências = 12 Pontos 7 a 9 ocorrências = 9 Pontos 10 a 12 ocorrências = 6 Pontos 13 ou mais ocorrências = 3 Pontos
Sanções	A partir de 13 ocorrências, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no Termo de Referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
<b>Número de ocorrências</b>	
<b>Total de pontos</b>	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SR/PF/AP

Nº 03 - Qualidade do serviço prestado (prazos e qualidade)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na execução do serviço
Meta a cumprir	Atendimento total do serviço
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Qualidade máxima = 50 Pontos
Sanções	Se a contratada não obtiver ao menos 25 pontos, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no Termo de Referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
Observações	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SR/PF/AP

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS					
Orgão/Unidade:					
Nº Contrato:					
Equipe de Fiscalização:					
Contratada:			Etapa referência:		
Legenda do Grau de Satisfação: 5 = Excelente 4 = Bom 3 = Regular 2 = Ruim 1 = Péssimo					
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO				
	5	4	3	2	1
Comunicação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas à Administração/Fiscal de contrato de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.					
Realização de testes conforme previsto no Projeto Básico					
Materiais resultantes de remoções retirados do local com a anuência da fiscalização					
Seleção e guarda de materiais passível de reaproveitamento					
Observação rigorosa das recomendações dos fabricantes dos materiais utilizados, quanto ao método executivo e às ferramentas apropriadas a empregar					
Atendimento às demandas de natureza corretiva e a procedimentos determinados pela fiscalização do contrato					
Realização do serviço de acordo com os documentos e especificações que integram os Projetos Básico e Executivo					
Local de trabalho mantido limpo e em condições de segurança, higiene e disciplina					
Métodos executivos aderentes às especificações do Termo de Referência ou anexo ou mudanças submetidas por escrito à aprovação da Contratante					
Diário de Obra preenchido corretamente					
<b>Pontuação (soma total da pontuação dos quesitos avaliados) :</b>					



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SR/PF/AP

Nº 04 – Cumprimento das rotinas do serviço conforme Cronograma físico-financeiro	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o cumprimento do cronograma físico-financeiro por meio da verificação da conclusão das etapas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução
Instrumento de medição	Constatação mediante fiscalização
Forma de acompanhamento	Pessoal, pela equipe de fiscalização do contrato
Periodicidade	A cada entrega de etapa, com aferição do resultado por fase de execução
Mecanismo de cálculo	Comparação da data de entrega com a data do cronograma físico-financeiro
Início de vigência	A partir do início da execução do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Atraso injustificado de até 10 (dez) dias = 20 Pontos Atraso injustificado de 11 a 20 dias = 15 Pontos Atraso injustificado de 21 a 30 dias = 10 Pontos Atraso injustificado de 31 a 40 dias = 5 Pontos Atraso injustificado de mais de 40 (quarenta) dias = 0 Ponto
Sanções	A partir de mais de 40 (quarenta) dias, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no Termo de Referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
Número de ocorrências	
Total de pontos	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

MJSP - POLÍCIA FEDERAL

SR/PF/AP

**3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO**

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para a etapa 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 (x) = Pontos Indicador 1 + Pontos Indicador 2 + Pontos Indicador 3**

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

Faixas de pontuação de qualidade	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
$X \geq 90$	100% do valor previsto	1,00
$80 \leq X < 90$ pontos	98% do valor previsto	0,98
$70 \leq X < 80$ pontos	96% do valor previsto	0,96
$60 \leq X < 70$ pontos	94% do valor previsto	0,94
$50 \leq X < 60$ pontos	92% do valor previsto	0,92
$X < 50$ pontos	90% do valor previsto	0,90
<b>Valor devido por etapa (Valor previsto x Fator de ajuste de nível de serviço)</b>		

3.3 Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

**4. ASSINATURAS**

X

Fiscal de Contrato

X

Preposto da Contratada