



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO DO EDIFÍCIO - AEDI/SR/PF/RJ

## **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

### **1. INFORMAÇÕES GERAIS**

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços 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, , conforme previsto no ANEXO V-B, da IN nº 05/2017 para a avaliação da qualidade do serviço.

1.2. Objetivo a atingir: assegurar a prestação dos serviços conforme rotinas previstas nas especificações contidas neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Fiscalização, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.

1.3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

1.4. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar à contratada a avaliação da execução do objeto.

### **2. CONDIÇÕES GERAIS**

2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.5. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.6. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

### **3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO**

3.1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário. Serão dois módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância, conforme anexo IMR xxxxx.

#### 4. CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

4.1. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

4.2. Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente

#### 5. FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

5.1. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

PONTOS	Percentual de Desconto *
2,0 a 5,0	0,5%
5,1 a 8,0	1%
8,1 a 11,0	2,0%
11,1 a 14,0	3%
14,1 a 16,0	4%
16,1 a 20,0	5%
20,1 a 25,0	7%
25,1 a 30,0	10%

5.2. O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência, dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 5,0 pontos na contagem final do desconto.

5.3. O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.

5.4. A pontuação será zerada para o mês seguinte.

#### 6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1 O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

<b>AValiação do Contrato</b>
------------------------------

Total de ocorrências	
<b>Data da Ocorrência</b>	<b>Descrição</b>

NOTA FINAL	
<b>PERÍODO DE AFERIÇÃO</b>	
<b>PONTUAÇÃO FINAL</b>	
<b>DESCONTO APLICADO</b>	
Observações:	

## 7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Superintendência de Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro, e suas delegacias e unidades descentralizadas no Rio de Janeiro/RJ e a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_ e, é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_/2023, celebrado para prestação de serviços contínuos, com dedicação exclusiva de mão de obra, de apoio administrativo, para atender as demandas da Superintendência da Polícia Federal no Rio de Janeiro e suas Delegacias Descentralizadas.

7.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

7.3. A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANA MOREIRA BAETA, Chefe de Núcleo**, em 13/03/2024, 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 [https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=34374411&crc=5A3469BC](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=34374411&crc=5A3469BC).  
Código verificador: **34374411** e Código CRC: **5A3469BC**.