



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA - SELOG/SR/PF/RR

ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

(AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS)

O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores de qualidade: A – Qualificação da Equipe de Profissionais; B – Qualidade de comunicação entre contratada e fiscal(ais) do objeto; C – Qualidade dos serviços prestados.

Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

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

CONCEITOS:

A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços dos Conceitos: MUITO BOM – BOM – REGULAR – PÉSSIMO, respectivamente equivalentes aos valores 3 (três) – 2 (dois) – 1 (um) – 0 (zero), para cada item avaliado:

MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
3 (três)	2 (dois)	1 (um)	0 (zero)

MUITO BOM – Refere-se à conformidade total dos critérios: Comunicação entre contratada e fiscal(ais) do objeto eficaz, cumprindo regularmente prazos para atendimento as demandas solicitadas pelos fiscais técnico e administrativo, manifestando-se constantemente através de confirmação de leitura de documentos eletrônicos ou correspondências formais, etc. Empregados devidamente uniformizados e atividades sendo realizadas com qualidade.

BOM – Refere-se à conformidade parcial dos critérios: Profissional capacitado, falhas no uso de identificação, uniformes e EPIs; Falhas na comunicação entre contratada e fiscal(ais) do objeto, ocorrem atrasos no cumprimento dos prazos para atendimento as demandas solicitadas pelos

fiscais técnico e administrativo, pouca manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail) ou correspondências formais, etc; Atividades sendo realizadas com qualidade aceitável.

REGULAR – Refere-se à desconformidade parcial dos critérios: Profissional com capacitação duvidosa, displicência no uso de identificação, uniformes e EPIs; Falhas na comunicação entre contratada e fiscal(ais) do objeto, não cumprimento dos prazos para atendimento as demandas

solicitadas pelos fiscais técnico e administrativo, pouca manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail) ou correspondências formais, etc; Empregados falham no uso do uniforme e/ou EPI com frequência.

PÉSSIMO – Refere-se à desconformidade total dos critérios: Profissional incapaz e despreparado, não uso de identificação, uniformes e EPIs; Não há comunicação entre contratada e fiscal(ais) do objeto, não atendimento as demandas solicitadas pelos fiscais técnico e administrativo, ausência de manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail) ou correspondências formais, etc; Serviços sendo realizados de forma descompromissada; abandono das atividades.

INDICADORES:

INDICADORES		ITENS AVALIADOS
A	QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PROFISSIONAIS	A1 – Equipe técnica A2 – Equipamento de proteção

B	QUALIDADE DE COMUNICAÇÃO ENTRE A FISCALIZAÇÃO E A CONTRATADA	B1 – Atendimento as solicitações, apresentação de documentos e cumprimento de prazos.
C	QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	C1 – Execução dos serviços de manutenção preventiva C2 – Execução dos serviços de manutenção corretiva C3 – Relatórios técnicos C4 - Fornecimento das peças

INDICADOR A - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PROFISSIONAIS		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS		PONTUAÇÃO
A1 - EQUIPE TÉCNICA	Serviços realizados por empregados habilitados e capacitados	3
	Serviços realizados por empregado sem conhecimento técnico	0
A2 - EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO	Empregados com os respectivos Equipamentos de Proteção Individual - EPI e de Proteção Coletiva - EPC	3
	Empregados utilizando em partes os respectivos Equipamentos de Proteção Individual - EPI e os de Proteção Coletiva - EPC	2
	Empregados sem o uso dos devidos Equipamentos de Proteção Individual - EPI e os de Proteção Coletiva - EPC	0

INDICADOR B - QUALIDADE DE COMUNICAÇÃO ENTRE A FISCALIZAÇÃO E A CONTRATADA		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS		PONTUAÇÃO
B1 - ATENDIMENTO AS SOLICITAÇÕES, APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS E CUMPRIMENTO DE PRAZOS	Comunicação entre preposto e fiscal (ais) do objeto eficaz, cumprindo regularmente prazos para atendimento as demandas solicitadas pelos fiscais técnico e administrativo, apresentação dos documentos solicitados, manifestando-se constantemente através de meio eletrônico ou documentos formais, apontando confirmação de leitura de documentos eletrônicos ou recebimento de correspondências formais, etc;	3
	Falhas na comunicação entre contratada e fiscal (ais) do objeto, ocorrem atrasos no cumprimento dos prazos para atendimento as demandas solicitadas pelos fiscais técnico e administrativo e na apresentação os documentos solicitados, razoável manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail) ou correspondências formais, com ausência de confirmação de leitura de documentos eletrônicos, recebimento de correspondências formais etc;	2
	Falhas na comunicação entre contratada e fiscal (ais) do objeto, não cumprimento dos prazos para atendimento as demandas solicitadas pelos fiscais técnico e administrativo, ausência de apresentação de documentos, pouca manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail) ou correspondências formais, ausência de confirmação de leitura de documentos eletrônicos, recebimento de correspondências formais etc;	1
	Não há comunicação entre contratada e fiscal (ais) do objeto, não atendimento as demandas solicitadas pelos fiscais técnico e administrativo, não apresentação de documentos solicitados, ausência de manifestação formal junto aos fiscais, seja ela através de meio eletrônico (e-mail) ou correspondências formais, e ausência de confirmação de leitura de documentos eletrônico, recebimento de correspondências formais, etc;	0

INDICADOR C - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS		PONTUAÇÃO
C1 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA	Executar integralmente os serviços de manutenção preventiva conforme disposto neste Termo de Referência	3
	Executar em partes os serviços de manutenção preventiva conforme disposto neste Termo de Referência	2
	Deixar de executar os serviços de manutenção preventiva conforme disposto neste Termo de Referência	0
C2 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA	Executar integralmente os serviços de manutenção corretiva conforme disposto neste Termo de Referência	3
	Executar em partes os serviços de manutenção corretiva conforme disposto neste Termo de Referência	2
	Deixar de executar os serviços de manutenção corretiva conforme disposto neste Termo de Referência	0
C3 - RELATÓRIOS TÉCNICOS	Apresentar todos os relatórios técnicos de manutenções preventivas e corretivas realizadas.	3
	Apresentar em partes relatórios técnicos de manutenções preventivas e corretivas realizadas.	2
	Deixar de apresentar os relatórios técnicos de manutenções preventivas e corretivas realizadas.	0
C4 - FORNECIMENTO DE PEÇAS	Executar integralmente os fornecimentos de peças conforme disposto neste Termo de Referência	3
	Executar em partes os fornecimentos de peças conforme disposto neste Termo de Referência	2
	Deixar de executar os fornecimentos de peças conforme disposto neste Termo de Referência	0

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE NOS SERVIÇOS PRESTADOS:

CÁLCULOS PARA A OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS:

O total da pontuação por indicador será multiplicado pelo respectivo peso, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços, conforme quadro abaixo:

INDICADOR	ITEM AVALIADO	PONTUAÇÃO (A)	PESO NA AVALIAÇÃO (B)	PONTUAÇÃO TOTAL (C = AxB)
A - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PROFISSIONAIS	A1 – Equipe técnica		6	
	A2 – Equipamento de proteção		6	
B - QUALIDADE DE COMUNICAÇÃO ENTRE A FISCALIZAÇÃO E A CONTRATADA	B1 – Atendimento as solicitações, apresentação de documentos e cumprimento de prazos		6	
C - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	C1 – Execução dos serviços de manutenção preventiva		5	

	C2 – Execução dos serviços de manutenção corretiva		5	
	C3 – Relatórios técnicos		4	
	C4 - Fornecimento das peças		4	
RESULTADO DA AVALIAÇÃO (soma das pontuações totais)				
VALOR FINAL DA FATURA				

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações da qualidade dos serviços prestados.

FAIXAS DE PONTUAÇÃO PARA LIBERAÇÃO DA FATURA PARA EFEITOS REMUNERATÓRIOS

Liberação de 100% da Fatura	Acima de 100 pontos
Liberação de 99% da Fatura	De 99 a 90 pontos
Liberação de 98% da Fatura	De 89 a 80 pontos
Liberação de 97% da Fatura	De 79 a 70 pontos
Liberação de 75% da Fatura	Abaixo de 69 pontos

OBSERVAÇÕES:

Os números apurados em todas as avaliações ou operações matemáticas realizadas para obtenção dos valores para faturamento, obrigatoriamente serão números naturais, não devendo ser utilizadas casas decimais e/ou arredondamentos.

A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos.

Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões. A situação será verificada e o retorno encaminhado à CONTRATADA.

A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal/Gestor do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do presente Instrumento de Medição de resultado.

O resultado do IMR não é aplicado na nota fiscal das peças, considerando seu caráter de ressarcimento. Aplica-se somente na nota final dos serviços, objeto central da contratação.



Documento assinado eletronicamente por **IVO LAMARK PEIXOTO RIBEIRO, Agente Administrativo(a)**, em 05/09/2024, às 11:33, 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 BITENCOURT LEITE, Agente de Polícia Federal**, em 05/09/2024, às 11:54, 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 **RENATO RIBEIRO DE CARVALHO, Agente de Polícia Federal**, em 06/09/2024, às 12:59, 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=37116991&crc=EC75994D.

Código verificador: **37116991** e Código CRC: **EC75994D**.