

AGÊNCIA BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL PIAUÍ

ANEXO II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Número do processo: 00091.007246/2025-05.

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação de 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. 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 05/2021.

1.3. A fiscalização técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto, e utilizar o IMR para a aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, incluindo as previstas no presente Anexo, sempre que a contratada:

1.3.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

1.3.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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:

2.1.1. Interrupção do serviço;

2.1.2. Atraso no pagamento de salários e benefícios;

2.1.3. Falta de materiais previstos em contrato;

2.1.4. Uso de uniformes e EPIs; e

2.1.5. Qualidade dos serviços prestados.

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

2.3. 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.

2.4. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade para cada indicador:

Indicador 01 – Interrupção do serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar a suspensão ou interrupção do serviço, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.

Meta a cumprir	Menos de duas horas de suspensão ou interrupção do serviço por mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências e conferência da folha de ponto.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculo	Cada hora de atraso que supere o teto de duas horas corresponderá a um valor “X” da ocorrência.
Faixas de ajuste no pagamento	- Sem atrasos = 10 Pontos 1 hora com atraso = 8 Pontos 2 horas com atraso = 6 Pontos 3 horas com atraso = 4 Pontos 4 horas com atraso = 2 Ponto 5 horas ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3
Observações	Mitigar risco apontado na Matriz de Gerenciamento de Riscos. Evitar a descontinuidade na prestação do serviço e prejuízos ao erário. Facilitar o pedido de reposição de mão de obra em caso de falta ou substituição do trabalhador alocado na prestação do serviço.

Indicador 02 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	
Item	Descrição
Finalidade	Atenuar/Diminuir ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Início de vigência	A partir da prestação do serviço
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato
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
Faixas de ajuste no pagamento	- Sem ocorrências = 35 Pontos - Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1o da CLT. Mitigar risco apontado na Matriz de Gerenciamento de Riscos.

Indicador 03 – Falta de materiais previstos em contrato	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato, e evitar o atraso ou a não entrega dos materiais.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Controle de fornecimento de materiais pela contratada/ Constatação formal de ocorrências.
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços.

Forma de acompanhamento	Pessoal, conferência pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento / Constatação
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência.
Faixas de ajuste no pagamento	- Sem ocorrências = 20 Pontos - Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3
Observações	Mitigar risco apontado na Matriz de Gerenciamento de Riscos.

Indicador 04 – Uso de uniformes e EPIs	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências pelo fiscal do contrato.
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Pessoal, conferência pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento / Constatação diária
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Faixas de ajuste no pagamento	- Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3
Observações	Mitigar risco apontado na Matriz de Gerenciamento de Riscos.

Indicador 05 – Qualidade dos serviços prestados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Satisfação dos serviços
Instrumento de medição	Avaliação dos serviços prestados.
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Mensal de pesquisa de satisfação com público.
Periodicidade	Por evento / Constatação diária
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 pontos, conforme resultados da pesquisa - Ótimo = 25 Pontos - Bom = 15 Pontos - Regular = 10 Pontos - Insatisfatório = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3
Observações	Quesitos avaliados e forma de avaliação encontram-se na planilha a seguir

Planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados (pesquisa acessória ao Indicador 5)		
A - Legenda do grau de satisfação e pontuação equivalente: • (O) Ótimo = 25 Pontos • (B) Bom = 15 Pontos • (R) Regular = 10 Pontos • (I) Insatisfatório = 0 Pontos		
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
1 - Banheiros	Limpeza do Chão, sanitários; Recolher o Lixo; Abastecimento de Consumíveis (Papel, sabonete e outros); Limpeza dos espelhos, etc.	O, B, R ou I
2 - Salas	Remoção de pó das mesas, armários e arquivos, móveis, aparelhos elétricos, extintores de incêndio, etc; Substituir sacos de lixo das lixeira; Passar pano úmido nos telefones; etc.	O, B, R ou I
3 - Corredor e demais lugares nas dependências da Unidade	Varrer, passar pano úmido nos pisos cerâmicos ou similares; Limpar corrimãos; Remover e limpeza de capachos e tapetes; Substituir sacos de lixo das lixeiras, etc.	O, B, R ou I
4 - Funcionários e Execução do serviço	Uniformes; EPI's (Luvas, etc) Equipamentos utilizados; Qualidade dos Materiais disponibilizados pela empresa, etc.	O, B, R ou I
B – Pontuação da avaliação: converter cada grau de satisfação atribuído (O, B, R ou I) em pontos, conforme a legenda (linha A da tabela) e realizar o somatório da pontuação		0 a 100 pontos
C – Pontuação final para compor o Indicador 5: Pontuação da avaliação (linha B) dividida por 4 (resultado 0 – 25 pontos)		0 – 25 pontos

2.5. A pontuação consolidada do IMR pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), conforme tabela abaixo:

Pontuação consolidada	
Indicadores	Faixa de pontuação do indicador
1 - Interrupção do serviço	0 – 10 (pontos)
2 - Atraso no pagamento de salários e benefício	0 – 35 (pontos)
3 - Falta de materiais previstos em contrato	0 – 20 (pontos)
4 - Uso de uniformes e EPIs	0 – 10 (pontos)
5 - Qualidade dos serviços prestados	0 – 25 (pontos)
Pontuação final de qualidade	Somatório das pontuações dos indicadores 0 – 100 (pontos)

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. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados conforme o Fator de ajuste de nível de serviço, apresentado na tabela abaixo:

Tabela de ajuste de nível de serviço - Dimensionamento do pagamento		
Faixas de pontuação de qualidade	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 eventual multa contratual	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 contrata poderá ser penalizada com multa contratual na ocorrência de avaliação abaixo de 40 pontos.

3.4. A contrata poderá ser penalizada com a rescisão contratual caso ocorra avaliação abaixo de 40 pontos por 3 (três) vezes.