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

ANEXO B - 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/2026 firmado a partir do Termo de Referência e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS 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 apresentam os 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)

INDICADOR 01 - USO DOS UNIFORMES	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
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 no 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	Responder à solicitação da Contratante até o primeiro dia útil subsequente ao seu recebimento.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo **Gestor ou Fiscais do Contrato** através de e-mails e relatório de ocorrências
Periodicidade	Por evento/solicitação da 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 no contrato administrativo.

INDICADOR 02 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
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 no 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 HUMANOS E DEMAIS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO

INDICADOR 04 - FALTA DE RECURSOS HUMANOS E DEMAIS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	
Finalidade	Garantir a disponibilização da mão de obra contratada e o cumprimento das demais obrigações previstas 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 ocorrências relacionadas à indisponibilidade de postos de trabalho ou ao descumprimento de obrigações contratuais pela Contratada
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos 01 ocorrência de posto sem reposição dentro do prazo previsto no Contrato/Termo de Referência ou descumprimento de obrigação contratual = 12 Pontos 02 ocorrências de posto sem reposição dentro do prazo previsto no Contrato/Termo de Referência ou descumprimento de obrigação contratual = 8 Pontos 03 ocorrências de posto sem reposição dentro do prazo previsto no Contrato/Termo de Referência ou descumprimento de obrigação contratual = 0 Pontos
Sanções	Acima de 01 ocorrência ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas no 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 ensejará a rescisão do contrato.

OBS: Assinado para efeitos de visualização

Documento assinado eletronicamente por **WITONY ELYS HOMERO DE SOUSA**, **Agente Administrativo(a)**, em 02/09/2026, às 13:22, 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=147903588&crc=92A0B598. Código verificador: **147903588** e Código CRC: **92A0B598**.