



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL/SELOG/SR/PF/AM

ANEXO II
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS
(IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1. Mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento (IN nº 5/2017 SEGES/MP).
- 1.2. O propósito do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é associar o pagamento dos serviços aos resultados obtidos, complementando a avaliação dos serviços efetivamente executados. É importante destacar que as reduções nos pagamentos devidas ao não cumprimento do IMR não devem ser consideradas como penalidades ou multas. Para a aplicação dessas penalidades, é necessário seguir o procedimento adequado, incluindo a abertura de um processo administrativo regular e a garantia do direito ao contraditório.
- 1.3. A equipe de fiscalização técnica deve empregar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para avaliar a qualidade da prestação dos serviços. Deve ser realizada uma revisão nos pagamentos, considerando os indicadores definidos, sempre que a contratada:
 - 1.3.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

2. DOS INDICADORES E MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1. A avaliação periódica será executada pelo fiscal técnico formalmente designado pela CONTRATANTE;
- 2.2. A avaliação deverá ter periodicidade mensal e será baseada em indicadores;
- 2.3. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 6 (seis) indicadores de qualidade:
 - 2.3.1. Uso dos EPI's, materiais e equipamentos;
 - 2.3.2. Tempo de resposta às solicitações da contratante;
 - 2.3.3. Conformidade com o PMOC;
 - 2.3.4. Cumprimento de prazos;
 - 2.3.5. Atendimento dos critérios de sustentabilidade ambiental na execução do serviço;
 - 2.3.6. Grau de atendimento à gestão / fiscalização do contrato.
- 2.4. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo;
- 2.5. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.6. 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.
- 2.7. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade

INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes, EPIs, materiais e equipamentos.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal registrada em livro de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia).
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos;
	1 ocorrência = 16 Pontos;
	2 ocorrências = 12 Pontos;
	3 ocorrências = 8 Pontos;
	4 ocorrências = 4 pontos;
	5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item de sanções do TR.
Observações	A equipe de fiscalização deverá informar à CONTRATADA sempre que houver o registro de ocorrências no livro.

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento a todas as exigências diligenciadas pela equipe de fiscalização contratual
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à 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 = 30 Pontos;
	1 resposta com atraso = 25 Pontos;
	2 respostas com atraso = 20 Pontos;
	3 respostas com atraso = 15 Pontos;
	4 respostas ou mais com atraso = 0 Pontos.
Sanções	Ver item de sanções do TR.
Observações	A equipe de fiscalização deverá informar à CONTRATADA sempre que houver o registro de ocorrências no livro. O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

**INDICADOR 3 - ATENDIMENTO DOS CRITÉRIOS DE
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar os impactos ambientais decorrentes da execução do serviço
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos;
	1 ocorrência = 15 Pontos;
	2 ocorrências = 7 Pontos;
	3 ocorrências = 2 Pontos;
	4 ou mais ocorrências = 0 pontos;
Sanções	Ver item de sanções do TR.
Observações	Ressalta-se a importância desse indicador no tocante a conscientização dos empregados da contratada na utilização adequada dos recursos disponibilizados, bem como o fornecimento de materiais que apresentam baixo impacto ambiental.

INDICADOR 4 - GRAU DE ATENDIMENTO À GESTÃO / FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Atendimento a 100% das solicitações da fiscalização do contrato.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização.
Forma de acompanhamento	Pelo descumprimento de determinação formal ou instrução ou pela recusa de atendimento de ofícios, e-mails, telefonemas ou qualquer outro meio de comunicação ou atrasos na apresentação de relatórios a que está obrigado pelo contrato.
Periodicidade	Por ocorrência.
Mecanismo de cálculo	Quantidade de Ocorrências
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 30 pontos;
	1 ocorrência = 25 Pontos;
	2 ocorrências = 20 Pontos;
	3 ocorrências = 15 Pontos;
	4 ocorrências ou mais = 0 ponto
Sanções	Ver item de sanções do TR.
Observações	A fiscalização aplicará as penalidades previstas em contrato e na lei, se houver mais de 4 ocorrências.

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:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"}.$$

- 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 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 multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

$$\text{Valor devido por ordem de serviço} = [(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$$

- 3.4. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes durante a vigência contratual ensejará a rescisão do contrato.
- 3.5. Caso a meta não seja cumprida, deverá ser feita comunicação por escrito que será enviado à CONTRATADA com prazo aberto para manifestação.
- 3.6. As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.
- 3.7. Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.
- 3.8. A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das sanções previstas no contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 – Uso dos EPI's, materiais e equipamentos	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	
	5 ou mais ocorrências	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	30	
	1 resposta com atraso	25	
	2 respostas com atraso	20	
	3 respostas com atraso	15	
	4 respostas ou mais com atraso	0	
3 – Atendimento dos critérios de sustentabilidade ambiental na execução do serviço;	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	15	
	2 ocorrências	7	
	3 ocorrências	2	
	4 ou mais ocorrências	0	
4 – Grau de atendimento à gestão / fiscalização do contrato	Sem ocorrências	30	
	1 ocorrência	25	
	2 ocorrências	20	
	3 ocorrências	15	
	4 ocorrências ou mais	0	
Pontuação Total do Serviço			