



Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Secretaria de Segurança Institucional
Seção de Controle de Acesso

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1 DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

1.1 Definição: Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é o 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.

1.2 Objetivo a atingir: prestação do serviço em elevados níveis de qualidade, para fins de eficiência e economicidade.

1.3 Formas de avaliação: definição de situações (indicadores) que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de grau de correspondência.

1.4 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: a) uso uniformes; b) tempo de resposta às solicitações da CONTRATANTE; c) atraso no pagamento de salários e outros benefícios; d) falta de recolhimento de fgts e contribuições sociais; e e) cumprimento da produtividade/atendimento contratada dia/posto.

1.5 Descontos x sanções administrativas: embora a aplicação de índices aos indicativos seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração da Contratante poderá, pelo nível crítico de qualidade insuficiente em qualquer dos indicativos, aplicar as penalidades previstas em contrato, ficando desde já estabelecido que, quando o percentual de descontos no mês for superior ao estabelecido no IMR poderá restar caracterizada inexecução parcial do contrato, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação de sanção administrativa, nos termos da Lei e do Contrato, observado o contraditório e ampla defesa.



Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Secretaria de Segurança Institucional
Seção de Controle de Acesso

INDICADOR 1 - USO DE UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas 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 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 = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Glosa na fatura. Quando apresentar quatro ou mais ocorrências em um período de 12 meses será submetido ao item 4 e 15 da tabela 2 do ponto 17.5 do Termo de Referência.

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
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 ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver ponto 17 do termo de referência



Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Secretaria de Segurança Institucional
Seção de Controle de Acesso

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 3 - 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 do contrato através de livro de registros
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 = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver Ponto 17 do termo de referência.
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.

INDICADOR 4 - FALTA DE RECOLHIMENTO DE FGTS E CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Evitar o não recolhimento de FGTS e Contribuições Sociais
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	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de não recolhimento no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver Ponto 17 do termo de referência.



Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Secretaria de Segurança Institucional
Seção de Controle de Acesso

INDICADOR 5 - CUMPRIMENTO DA PRODUTIVIDADE/ATENDIMENTO CONTRATADA DIA/POSTO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a execução dos serviços contratos de acordo com a produtividade
Instrumento de medição	Contagem
Forma de acompanhamento	Controle realizado pelo gestor acerca do cumprimento da produtividade
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Contagem de postos (dias de falta s/cobertura)
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixa de ajuste do pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Glosa na fatura.

2 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

2.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

2.2 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” + Pontos “Indicador 5”.

2.3 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



Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Secretaria de Segurança Institucional
Seção de Controle de Acesso

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)]		

2.4 A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de pontuação)	Pontos	Avaliação
1- Uso de uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrências	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 - tempo de resposta às solicitações da CONTRATANTE	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrências	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
3 - atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	1 ou mais ocorrências	0	
4 - falta de recolhimento de fgts e contribuições sociais	Sem ocorrências	20	
	1 ou mais ocorrências	0	
5 - cumprimento da produtividade/atendimento contratada dia/posto	Sem ocorrências	25	
	1 ou mais ocorrências	0	