



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA POLICIAL - SELOG/DPF/FIG/PR

**ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

1. Os níveis de serviços apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a vigência contratual.
2. A qualidade dos serviços será apurada no decorrer da prestação dos serviços durante o mês, consistindo na verificação das ocorrências abaixo.
3. A Relação de Ocorrências será preenchida pelos responsáveis indicados por documento da Contratante.
4. Ao final do mês serão tabuladas as ocorrências e calculado o somatório do Fator de Aceitação, que, consiste na soma do resultado da multiplicação do número de ocorrências pela pontuação respectiva.
5. O somatório do Fator de Aceitação implicará no ajuste do pagamento que incidirá sobre o mês faturado, calculado na forma da tabela 2.
6. O primeiro mês de vigência do contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

Mês/Ano da Verificação: _____ / 2021.

RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS
OCORRÊNCIA 1: Inobservância dos prazos estabelecidos no Estudo Técnico Preliminar e/ou Termo de Referência: Iniciar a Execução dos Serviços; Enviar a documentação dos colaboradores (cópia da CTPS, exame admissional, etc.); Implementar sistema de controle de frequência - Relógio Ponto; Indicar Preposto; Enviar comprovante salarial e benefícios dos funcionários; Enviar comprovantes de recolhimento do INSS e FGTS; Enviar a Nota Fiscal de Serviços, Abrir Conta Vinculada, dentre outras obrigações com prazo ou fato gerador determinado pelo TR.
FINALIDADE: Garantir o atendimento dos prazos gerais definidos no Termo de referencia e anexos
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato.
OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de vezes que nela incorrer a empresa, num mesmo mês e será anotada por cada dia de atraso.

Local da ocorrência:
Data da ocorrência:
Descrição sintética:
Ciente do preposto/data: ____ / ____ / ____
OCORRÊNCIA 2: Atraso no Pagamento de Salários, Benefícios e/ou Contribuições - FGTS e INSS.
FINALIDADE: Mitigar as ocorrências de atrasos nos pagamentos
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato.
OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de vezes que nela incorrer a empresa, por fato gerador e por colaborador, num mesmo mês e será anotada por cada dia de atraso.
Local da ocorrência:
Data da ocorrência:
Descrição sintética:
Ciente do preposto/data: ____ / ____ / ____
OCORRÊNCIA 3: Falta de cordialidade por parte dos colaboradores, preposto, representante o mesmo Sócio(s) da empresa, no trato com os servidores e usuários.
FINALIDADE: Garantir a urbanidade no ambiente de trabalho.
AFERIÇÃO: Condicionada a apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.
OBSERVAÇÃO: O fiscal registrará ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e encaminhará ao Gestor do Contrato.
Local da ocorrência:
Data da ocorrência: ____ / ____ / ____
Descrição sintética:
Ciente do preposto/data: ____ / ____ / ____
OCORRÊNCIA 4: Atraso ou Falta Injustificada de Colaboradores
FINALIDADE: Garantir a execução do serviço de Técnico em Secretariado
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.
OBSERVAÇÃO: Os registros de ocorrência serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.
Local da ocorrência:
Data da ocorrência: ____ / ____ / ____
Descrição sintética:
Ciente do preposto/data: ____ / ____ / ____
OCORRÊNCIA 5: Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da Contratante.

FINALIDADE: Garantir a continuidade dos serviços de Técnico em Secretariado sem que haja prejuízo (quantitativo ou qualitativo) à Administração.
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação do fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que a tiver verificado.
OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.
Local da ocorrência:
Data da ocorrência: ____ / ____ / ____
Descrição sintética:
Ciente do preposto/data: ____ / ____ / ____
OCORRÊNCIA 6: Deixar, o colaborador, de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela Contratante.
FINALIDADE: Garantir o cumprimento da jornada de trabalho conforme estabelecido no Termo de Referência e ajustado entre as partes e os setores envolvidos.
AFERIÇÃO: A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica.
OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data
Local da ocorrência:
Data da ocorrência: ____ / ____ / ____
Descrição sintética:
Ciente do preposto/data: ____ / ____ / ____
OCORRÊNCIA 7: Deixar de substituir colaborador dentro do prazo previsto.
FINALIDADE: Garantir a continuidade do serviço de Técnico em Secretariado, sem prejuízo quantitativo ou qualitativo à Administração.
AFERIÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais. A empresa deverá substituir o empregado no prazo previsto no Termo de Referência.
OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.
Local da ocorrência:
Data da ocorrência: ____ / ____ / ____
Descrição sintética:
Ciente do preposto/data: ____ / ____ / ____
OCORRÊNCIA 8: Não cumprir com as obrigações contratuais não contempladas nas ocorrências anteriores (exemplos: guardar sigilo das informações obtidas em decorrência do contrato, a adoção das diretrizes socioambientais exigidas no certame, o transporte dos terceirizados em tempos de greve, apresentação de documentos solicitados).
FINALIDADE: Mensurar o atendimento às exigências gerais e específicas previstas no Termo de Referência e anexos.
AFERIÇÃO: Apuração da ocorrência pelo fiscal e encaminhamento da questão à Gestão de Contratos.
OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias

ocorrências na mesma data.

Local da ocorrência:

Data da ocorrência: ____/____/____

Descrição sintética:

Ciente do preposto/data: ____/____/____

TABELA 01 - Tabulação de Ocorrências:

OCORRÊNCIA	1	2	3	4	5	6	7	8
Total de Ocorrências (TO)								
Pontuação por ocorrência (P)	5	15	5	5	5	5	10	5
Fator de Aceitação (TO x P)								
Somatório Fator de Aceitação (FA)								

TABELA 02 - Faixa de Ajuste Mensal de Pagamento:

Faixa	Somatório Fator de Aceitação (FA)	Desconto % sobre a fatura
1	FA <=10	0% na fatura
2	10>FA<=20	1% na fatura
3	20>FA<=30	1,5% na fatura
4	30>FA<=60	2% na fatura
5	60>FA<= 100	3% na fatura
6	FA>100	5% na fatura



Documento assinado eletronicamente por **LUCI DE ANDRADE CRUZ, Gestor Financeiro**, em 27/09/2021, às 15:33, 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 **LEYLA VANESSA MAGNO MENEZES, Gestor de Contrato**, em 27/09/2021, às 15:41, 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 **ALVARO WEBBER DOS SANTOS, Papiloscopista Policial Federal**, em 29/09/2021, às 14:14, 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 **FABRICIO DARIM, Agente de Polícia Federal**, em 30/09/2021, às 09:58, 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 http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **20432189** e o código CRC **E6AF22D5**.

Referência: Processo nº 08389.004025/2021-10

SEI nº 20432189