



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/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: _____ / 2020.

RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS

OCORRÊNCIA 1: Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme excessivamente danificado ou deixar de providenciar conjunto completo de uniforme aos funcionários, e inobservância de fornecimento de crachá de identificação dos empregados.

AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato.

OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem um mesmo dia. A ocorrência pela não entrega do uniforme a cada funcionário conforme Termo de Referência será anotada por cada dia de atraso.

Local da ocorrência:

Data da ocorrência:

Descrição sintética:

Ciente do encarregado/data: ____/____/____

OCORRÊNCIA 2: Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.

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 encarregado/data: ____/____/____

OCORRÊNCIA 3: Deixar de prover as condições necessárias para realização do registro de ponto dos seus empregados.

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 encarregado/data: ____/____/____
OCORRÊNCIA 4: Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da Contratante.
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 encarregado/data: ____/____/____
OCORRÊNCIA 5: Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela Contratante.
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 encarregado/data: ____/____/____
OCORRÊNCIA 6: Deixar de substituir empregado dentro do prazo previsto.

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 encarregado/data: ____/____/____

OCORRÊNCIA 7: Não pagar, ou pagar com atraso, salários e/ou benefícios no prazo legal.

AFERIÇÃO: Os registros das falhas terão por base a conferência do fiscal do contrato, considerando-se comprovantes bancários dos colaboradores vinculados ao contrato.

OBSERVAÇÃO: Os registros e ocorrências serão contados por dia de atraso e por colaborador.

Local da ocorrência:

Data da ocorrência: ____/____/____

Descrição sintética:

Ciente do encarregado/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).

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 encarregado/data: ____/____/____

TABELA 01 - Tabulação de Ocorrências:

OCORRÊNCIA	1	2	3	4	5	6	7	8
Total de Ocorrências (TO)								
Pontuação por ocorrência (P)	5	10	5	10	5	10	20	5
Fator de Aceitação (TO x P)								
Somatório Fator de Aceitação								

TABELA 02 - Faixa de Ajuste 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 **MARCIO JOSE FERRO, Chefe de Setor**, em 31/05/2021, às 14:25, 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 **BEATRIZ MARTINS RAMOS SCHLICKMANN, Agente Administrativo(a)**, em 01/06/2021, às 09:21, 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 **MARCOS MACAGNAN, Agente Administrativo(a)**, em 01/06/2021, às 09:30, 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 **CAROLINE FUMANERI DE ARRUDA, Agente Administrativo(a)**, em 01/06/2021, às 09:43, 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 **18957910** e o código CRC **C3DB73BD**.