



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/PR

**ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

1. O Instrumento de Medição de Resultados (nomenclatura da IN 05/2017 do MPDG para o Acordo de Nível de Serviço) é baseado em medições mensais que consistem em indicador percentual obtido como resultado de avaliações periódicas executadas por servidor ou, preferencialmente, pelos fiscais técnicos designados em Portaria.
2. O procedimento detalhado a seguir visa unificar os critérios de avaliação e remuneração de fornecedores de **serviços de limpeza, conservação e copeiragem**. Os níveis de serviços apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a vigência contratual.
3. A meta a ser atingida pelas empresas é de 100% na qualidade dos serviços, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Aceitação (FA) igual ou menor que 10, como será apresentado na sequência. Isso garantirá a remuneração integral pelos **serviços de limpeza, conservação e copeiragem** prestados.
4. O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR, será apurado no decorrer da prestação dos serviços durante o mês, e terá como referência o mês faturado, sendo que o instrumento de aferição consiste na “Relação de Ocorrências” abaixo consignada a ser preenchida pelo fiscal técnico titular ou substituto do contrato, assim como pelos responsáveis indicados por Portaria da Contratante.
5. Os serviços objeto do Termo de Referência serão constantemente tomados ciência pelos representantes da Contratante, conforme modelo abaixo.
6. A tabela constante deste IMR será a referência quanto ao percentual a ser aplicado sobre a fatura mensal apresentada pela contratada, sendo que em caso de haver descontos em função do não cumprimento do Instrumento de Medição de Resultados, ainda poderá haver a aplicação das demais penalidades contratuais previstas.
7. 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.
8. Seguem as 15 (quinze) ocorrências a serem utilizadas como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação dos serviços contratados, mensalmente:

Mês/Ano da Verificação: \_\_\_\_\_ / 20\_\_.

**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.**

<b>AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato.</b>
<b>OBSERVAÇÃO:</b> 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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 2: Inobservância da manutenção das quantidades de materiais, utensílios e equipamentos de limpeza, conservação e copeiragem necessários à adequada execução dos serviços.</b>
<b>AFERIÇÃO:</b> Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato, que anotará o tipo de material ou utensílio indisponível.
<b>OBSERVAÇÃO:</b> A falta de cada material e/ou utensílio específico (detergente, desinfetante, esponja, vassoura etc.) será considerada ocorrência individual, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.
Local da ocorrência:
Data da ocorrência: ____ / ____ / ____
Descrição sintética:
Ciente do encarregado/data: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 3: Disponibilização e/ou utilização de material, utensílio ou equipamento que não atenda aos objetivos da Contratante quanto à qualidade do material ou especificidade do ambiente a ser limpo, ou, ainda, quanto à qualidade do produto (café, chá, água) a ser servido, conforme definido no Termo de Referência.</b>
<b>AFERIÇÃO:</b> Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato, que anotará o tipo de material que não atende às necessidades da limpeza, bem como a(s) consequências(s) negativa(s) decorrentes(s) de sua efetiva utilização e/ou possível(is) consequências negativas(s) que decorrerá(ão) de uma eventual utilização.
<b>OBSERVAÇÃO:</b> Os registros serão individuais, ou seja, a cada material ou utensílio inadequado 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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 4: Inobservância na utilização, ou não disponibilização de EPIs aos empregados.</b>
<b>AFERIÇÃO:</b> Condicionada à verificação do fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que a tiver verificado.
<b>OBSERVAÇÃO:</b> Os registros serão individuais, ou seja, poderá haver o registro de várias ocorrências na mesma data.
Local da ocorrência:
Data da ocorrência: ____ / ____ / ____
Descrição sintética:
Ciente do encarregado/data: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 5: Resultado ineficiente do serviço de limpeza, asseio e conservação como, por exemplo, permanência de sujidades após a execução do serviço, acúmulo indevido de lixo em contêineres, ou qualquer outro fato decorrente da ineficiência resultante das atividades definidas no “Quadro de Rotinas e Periodicidade”.</b>
<b>AFERIÇÃO:</b> Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.
<b>OBSERVAÇÃO:</b> Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado 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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 6: Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.</b>
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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 7: Deixar de prover as condições necessárias para realização do registro de ponto dos seus empregados.</b>
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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 8: Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da Contratante.</b>
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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 9: Deixar de capacitar e orientar seus empregados para o manuseio dos materiais, utensílios, equipamentos e EPIs previstos no Termo de Referência.</b>
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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 10: Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela Contratante.</b>
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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 11: Deixar de substituir empregado dentro do prazo previsto.</b>
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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 12: Deixar de apresentar ou de cumprir cronogramas para execução dos Plano de Trabalhos apresentados, a exemplo da limpeza semestral de fachadas.</b>
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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 13: Deixar de limpar, assear, ou conservar área prevista em contrato, ou não executar serviços previstos em contrato.</b>
AFERIÇÃO: Os registros das falhas terão por base a conferência do fiscal do contrato, considerando-se os locais e áreas a serem limpos, e as periodicidades previstas em Termo de Referência.
OBSERVAÇÃO: Os registros e 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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 14: Não pagar, ou pagar com atraso, salários e/ou benefícios no prazo legal.</b>
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: ____ / ____ / ____
<b>OCORRÊNCIA 15: Não cumprir com as obrigações contratuais, tais como a 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, entre outros.</b>
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: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

8. O fiscal do contrato preencherá cada um dos 15 (quinze) itens de avaliação de ocorrências, totalizando as ocorrências do mês de referência, indicando sinteticamente o local, dia e o fato gerador na tabela existente em cada item.

9. Diante dos dados/ocorrências constantes na “Relação de Ocorrências”, a Contratante promoverá a tabulação dos dados, conforme Tabela 01 de Ocorrências e Tabela 02 de Efeitos Remuneratórios acima, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual, conforme efeitos remuneratórios previstos no subitem 16.3.7.3 do Termo de Referência:

**TABELA 01 - Tabulação de Ocorrências:**

OCORRÊNCIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Total de Ocorrências															
Peso (x)	5	5	10	10	5	10	5	10	10	5	10	10	10	20	20
Fator de Aceitação (=)															
Somatório Fator de Aceitação															

**TABELA 02 - Efeitos Remuneratórios:**

Fatos de Aceitação (FA)	Desconto % sobre a fatura
FA até 10	0% na fatura
FA até 20	0,5% na fatura
FA até 30	1% na fatura
FA até 60	3% na fatura
FA até 100	5% na fatura
FA maior de 100	8% na fatura

9. A metodologia adotada tem por objetivo manter os serviços de limpeza e conservação com as melhores práticas e eficiências de mercado, além de ir ao encontro com as diretrizes de efetividade dos gastos públicos.



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO RICARDO SAMPAIO RODRIGUES, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 17/11/2022, às 23:40, 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](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **25837194** e o código CRC **6F389E8F**.

Criado por [sergio.srsr](#), versão 2 por [sergio.srsr](#) em 16/11/2022 23:19:41.