



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL

**ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

(ANEXO V-B da Instrução Normativa nº 05/2017 - MPDG)

Avaliação da Qualidade dos Serviços (MODELO)

- Os níveis de serviços apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a vigência contratual.
- A qualidade dos serviços prestados será medida por meio dos indicadores estabelecidos abaixo e será apurada no decorrer da prestação dos serviços durante o mês.
- A Relação de Ocorrências será preenchida pelos fiscais técnicos, fiscais setoriais, fiscais administrativos e/ou gestores do contrato.
- 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.
- O somatório do Fator de Aceitação implicará no ajuste do pagamento que incidirá sobre o mês faturado, calculado na forma da Tabela 2.
- Quando o somatório do Fator de Aceitação for igual ou superior a 150 (cento e cinquenta) pontos, além da glosa, poderá ser aplicada sanção contratual nos termos do previsto na cláusula do contrato que versa sobre Infrações e Sanções Administrativas.
- A recorrência de motivos que levaram à aplicação de glosas poderá se configurar inexecução do objeto do contrato, situação sujeita a sanções administrativas.
- As glosas definidas em cada um dos indicadores podem ser aplicadas de forma cumulativa.
- O resultado da apuração da pontuação e respectivo percentual da glosa, será comunicado pelo fiscal do contrato, por meio de notificação formal, à então contratada, que terá prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação, para contestar.
- A cada glosa, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade ou cumulatividade.
- 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: \_\_\_\_\_ / 2024.

**RELAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS**

**OCORRÊNCIAS TIPO 1:**

Inobservância dos prazos estabelecidos no Estudo Técnico Preliminar e/ou Termo de Referência:

- a) Atrasar o início da Execução dos Serviços;
- b) Não enviar a documentação dos colaboradores (cópia da CTPS, exame admissional etc.);
- c) Não implementar sistema eletrônico de controle de frequência

FINALIDADE: Garantir o atendimento dos prazos gerais definidos no Termo de referência 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:

Quantidade total de ocorrências verificadas no mês:

Descrição sintética:

XXX

**OCORRÊNCIAS TIPO 2:**

- a) Atraso no Pagamento de Salários;
- b) Deixar trabalhadores sem vale transporte ou sem vale alimentação/refeição;
- c) Atraso no pagamento de 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:

Quantidade total de ocorrências verificadas no mês:

Descrição sintética:

XXX

#### OCORRÊNCIA DO TIPO 3:

a) Falta de cordialidade por parte dos colaboradores, preposto, representante(s) ou mesmo Sócio(s) da empresa, no trato com os servidores, usuários e colaboradores da contratada ou de outras empresas.

FINALIDADE: Garantir a urbanidade no ambiente de trabalho.

AFERIÇÃO: Condicionada à verificação 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:

Quantidade total de ocorrências verificadas no mês:

Descrição sintética:

XXX

#### OCORRÊNCIAS DO TIPO 4:

a) Atraso ou Falta Injustificada de Colaboradores;

b) Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente ou transferi-lo sem anuência prévia da Contratante

c) Deixar, o colaborador, de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela Contratante;

d) Alocar funcionário, mesmo que em caráter provisório, sem a realização de pesquisa social prévia pela CONTRATANTE

FINALIDADE: Garantir a execução do serviço

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:

Quantidade total de ocorrências verificadas no mês:

Descrição sintética:

XXX

#### OCORRÊNCIAS DO TIPO 5:

a) conduta descortês ou sem urbanidade dos empregado ou ainda incompatível com o decoro;

b) não cumprimento de obrigações relativas ao serviço após 02 (duas) solicitações para fazê-lo;

c) deixar de fornecer uniformes completos aos seus funcionários, conforme periodicidade explicitada no Termo de Referência;

d) deixar de substituir uniforme para os funcionários alocados no contrato após 02 (duas) solicitações para fazê-lo.

**FINALIDADE:** Garantir a continuidade dos serviços 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:

Quantidade total de ocorrências verificadas no mês:

Descrição sintética:

XXX

#### **OCORRÊNCIAS DO TIPO 6:**

- a) Destruir ou danificar documentos ou bens patrimoniais por culpa ou dolo de seus agentes;
- b) Praticar conduta perigosa que ponha em risco a segurança de terceiros;
- c) Deixar de substituir, após notificação, empregado que impeça, embarace ou dificulte a Fiscalização ou apresentar, a critério da CONTRATANTE, conduta inconveniente ou baixa produtividade;
- d) Permitir que o relógio de ponto fique sem manutenção, causando a interrupção de seu correto funcionamento;
- e) Deixar de apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e demais relatórios indispensáveis à fiscalização do Contrato;

**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:

Quantidade total de ocorrências verificadas no mês:

Descrição sintética:

XXX

#### **OCORRÊNCIA DO TIPO 7:**

- a) Deixar de substituir colaborador nos casos de falta, férias, ou qualquer outro tipo de ausência.

**FINALIDADE:** Garantir a continuidade do serviço de Técnico em Secretariado, sem prejuízo quantitativo ou qualitativo à Administração.

**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:

Quantidade total de ocorrências verificadas no mês:

Descrição sintética:

XXX

#### **OCORRÊNCIAS DO TIPO 8:**

- a) Não cumprir com as obrigações contratuais não contempladas nas ocorrências anteriores (exemplos: uso de uniformes, uniformes danificados, rasgados ou sujos, 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,

desatendimento de determinações da Administração; descumprimento de prazos concedidos para atendimento de solicitações da Administração etc.).

FINALIDADE: Mensurar o atendimento às exigências gerais e específicas previstas no Termo de Referência e anexos.

AFERIÇÃO: Apuração da ocorrência pelo fiscal.

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:

Quantidade total de ocorrências verificadas no mês:

Descrição sintética:  
XXX

TABELA 01 Tabulação de Ocorrências								
MÊS DE AVALIAÇÃO	____/2024							
TIPOS DE OCORRÊNCIAS	1	2	3	4	5	6	7	8
TOTAL DE OCORRÊNCIAS VERIFICADAS NO MÊS (TO)	0	0	0	0	0	0	0	0
PONTUAÇÃO POR OCORRÊNCIA (P)	5	15	5	5	5	10	5	5
FATOR DE ACEITAÇÃO (TO X P)	0	0	0	0	0	0	0	0
SOMATÓRIO FATOR DE ACEITAÇÃO (FA)	0							
PERCENTUAL DE DESCONTO DA FATURA, CONFORME FATOR DE ACEITAÇÃO	0,00%							
VALOR ESTIMADO MENSAL DOS SERVIÇOS								
VALOR A FATURAR, CONSIDERANDO O PERCENTUAL DE DESCONTO	R\$ 0,00							

TABELA 02 Faixa de Ajuste Mensal de Pagamento		
Faixa	Somatório Fator de Desconto % sobre Aceitação (FA)	% 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