



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)

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 prestados será medida por meio dos indicadores estabelecidos abaixo e será apurada no decorrer da prestação dos serviços durante o mês.
3. A Relação de Ocorrências será preenchida pelos fiscais técnicos, fiscais setoriais, fiscais administrativos e/ou gestores do contrato.
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. 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.
7. A recorrência de motivos que levaram à aplicação de glosas poderá se configurar inexecução do objeto do contrato, situação sujeita a sanções administrativas.
8. As glosas definidas em cada um dos indicadores podem ser aplicadas de forma cumulativa.
9. 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.
10. A cada glosa, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade ou cumulatividade.
11. 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 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:

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 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 **RENAN FURTADO LIMA, Agente de Contratação**, em 28/05/2024, às 15:36, 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 https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=35439555&crc=7280A9D9.
Código verificador: **35439555** e Código CRC: **7280A9D9**.