



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL

**ANEXO II**

**ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO / INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

Como critério de aferição de resultados, serão adotados o Acordo de Nível de Serviço/Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e os correspondentes critérios de mensuração.

Item	Serviço	Nível Esperado	Infração	Grau	Incidência
1	Apresentação dos colaboradores	Colaborador com o uniforme limpo, apresentável e com crachá	Empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá	1	Por infração
2	Agilidade na prestação dos serviços	Tempo de execução das tarefas de acordo com a complexidade	Tempo de execução em desacordo com a complexidade da tarefa ou inexecução parcial	1	Por infração
3	Pontualidade nas entregas de documentações	Documentação contábil entregue mensalmente em tempo hábil	Atrasar a entrega de documentação contábil mensal	1	Por infração
4	Efetivo de empregados	Efetuar a reposição de funcionários faltosos por qualquer motivo (férias, licença médica, dispensa, entre outros)	Deixar de efetuar a reposição de funcionários faltosos	1	Por infração
5	Uniformes	Entregar o uniforme aos funcionários conforme a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua substituição emergencial	Deixar de entregar o uniforme aos funcionários conforme a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua substituição emergencial	1	Por infração
6	EPI's	Entregar e manter disponível todos os EPI's (equipamento de proteção individual) de acordo com a função de cada funcionário	Deixar de entregar ou repor os EPI's aos funcionários, bem como não manter os mesmos em perfeitas condições de uso	2	Por infração
7	Convocações	Comparecer em caso de convocação pela fiscalização/gestão do contrato, desde que observado por estas, prazo hábil	Não atendimento às convocações da fiscalização/gestão do contrato	2	Por infração

8	Atualização das informações do quadro de funcionários	Manter a fiscalização/gestão do contrato a par de toda e qualquer alteração do quadro de funcionários em exercício no órgão, independente da motivação	Deixar de informar a fiscalização/gestão do contrato sobre alterações no quadro de funcionários	2	Por infração
9	Ética, sigilo e Relações interpessoais	Observar as boas regras de educação para com os servidores, estudantes, professores e visitantes, observando a ética no trato com as pessoas e colegas.	Deixar de tratar com respeito, para com os servidores, estudantes, professores e visitantes, observando a ética no trato com as pessoas	3	Por infração
10	Extravio, furtos e roubos	Comunicar o órgão, o extravio, furto ou roubo de qualquer acessório, equipamento, documento ou objeto pertencente à Administração	Não comunicar tempestivamente o órgão, o extravio de qualquer acessório, equipamento obrigatório, documento ou objeto pertencente à Administração	3	Por infração
11	Zelo pelas instalações	Zelar pelas instalações do órgão que forem utilizadas	Danificar patrimônio ou instalações do órgão	2	Por infração
12	Pagamento de salário, benefícios e encargos fiscais e sociais	Efetuar o pagamento de salário, vale transporte, auxílio-alimentação, seguro, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas previstas.	Deixar de efetuar o pagamento de salário, vale-transporte, auxílio alimentação, seguro, encargos fiscais e sociais nas datas previstas	5	Por infração

**TABELA I - ADEQUAÇÃO DE PAGAMENTO SERÁ ADOTADA CONFORME TABELA A SEGUIR:**

Avaliação Mensal	
Grau de Infração	Reduções de Pagamento
1	0,2% por incidência sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% por incidência sobre o valor mensal do contrato
3	0,6% por incidência sobre o valor mensal do contrato
4	0,8% por incidência sobre o valor mensal do contrato
5	1% por incidência sobre o valor mensal do contrato

**Para fins adequação de pagamento por Acordo de Nível de Serviços, fica fixado o limite máximo de 10% de redução sobre o valor mensal do contrato**

A critério da CONTRATANTE poderá ser aplicada sanções administrativas por infrações listadas no Acordo de Níveis de Serviço/Instrumento de Medição de Resultado (IMR), inclusive cumulativa a sanção com a redução de pagamento prevista em contrato e no Termo de Referência



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO TIAGO COELHO DE BRITO**, Agente Administrativo(a), em 24/11/2023, às 16:36, 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=32325732&crc=EA624410](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=32325732&crc=EA624410).  
Código verificador: **32325732** e Código CRC: **EA624410**.

---

Referência: Processo nº 08485.005691/2023-49

SEI nº 32325732