



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS - FISCON/SELOG/SR/PF/AC

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
(Avaliação da qualidade dos serviços)

Item	Indicador de Desempenho	Meta a ser cumprida	Fonte de verificação	Periodicidade da fiscalização	Peso (%)	Nota (0 a 10)	Nota Ponderada (Peso x Nota / 10)	Consequência em caso de descumprimento	Observações
1	Frequência da equipe contratada	100% da equipe conforme contratado	Ponto eletrônico ou folha de frequência	Diária	15%			Advertência; Reincidência: glosa de até 0,5% do valor mensal do contrato	Conforme escalas e registros de ponto
2	Apresentação de Substitutos	Apresentação em até 3h após notificação	Frequência da equipe contratada	Diária	10%			Advertência e glosa proporcional à ausência não substituída; Reincidência: glosa de até 0,5% do valor mensal do contrato.	Conforme escalas e registros de ponto
3	Qualidade da limpeza executada	Ambientes limpos e higienizados	Vistoria e feedback dos usuários	Semanal	20%			Advertência; Reincidência: glosa de até 2% do valor mensal do contrato.	Avaliação visual e feedback de usuários
4	Frequência de coleta de resíduos	Retirada diária de lixo	Registros de coleta	Diária	10%			Advertência; Reincidência: glosa de até 1% do valor mensal do contrato.	Conforme registros de coleta

5	Apresentação pessoal e uniforme	Uniforme limpo e completo	Avaliação visual e Registros fotográficos	Diária	5%			Advertência; Reincidência: glosa de até 0,5% do valor mensal do contrato.	Avaliação do fiscal contratual
6	Uso correto de EPIs	100% dos profissionais com EPIs adequados	Avaliação visual e Registros fotográficos	Diária	10%			Advertência; Reincidência: glosa de até 1% do valor mensal do contrato.	Verificação em campo
7	Reposição de materiais de higiene	100% dos dispensadores reabastecidos	Vistoria in loco e registros do fiscal	Diária	10%			Advertência; Reincidência: glosa de até 0,5% do valor mensal do contrato	Conferência de papel, sabão, etc.
8	Entrega dos materiais de limpeza contratados	100% conforme cronograma e especificações	Termos de recebimento, notas fiscais, controle do almoxarifado	Mensal	10%			Advertência e Retenção proporcional; Reincidência: glosa de até 2% do valor mensal do contrato e Retenção proporcional.	Conferência dos itens conforme contrato e cronograma
9	Atendimento a ordens de serviço	Cumprimento em até 24h	Registro das OS e tempo de resposta	Semanal	10%			Advertência; Reincidência: glosa de até 0,5% do valor mensal do contrato.	Monitoramento da agilidade do atendimento
TOTAL					100%				

OBSERVAÇÕES:

1 - O valor faturado no mês corresponderá ao valor mensal contratado **multiplicado pela nota ponderada final, descontado de eventuais glosas**, conforme previsto na cláusula contratual e nos normativos vigentes.

2 – Escala progressiva de penalidades:

- 1ª ocorrência: advertência por escrito;
- 2ª ocorrência: glosa de até 2% conforme gravidade;
- 3ª ocorrência ou reincidência frequente: comunicação à autoridade competente para possível sanção administrativa (ex: multa contratual, suspensão etc.).