



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

ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA Nº /2025-CPL/SELOG/SR/PF/PR

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

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 e/ou setoriais.

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.

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:

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:

OCORRÊNCIAS 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:

OCORRÊNCIAS 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:

OCORRÊNCIAS TIPO 5:

- a) conduta descortês ou sem urbanidade dos empregados 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:

OCORRÊNCIAS 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:

OCORRÊNCIAS TIPO 7:

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

FINALIDADE: Garantir a continuidade do serviço, 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:

OCORRÊNCIAS 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:

TABELA 1 – Tabulação de Ocorrências								
Mês de avaliação				/2026				
Tipos de ocorrências	1	2	3	4	5	6	7	8
Total de ocorrências verificadas no mês (TO)								
Pontuação por ocorrência (P)	5	15	5	7	5	10	5	7
Fator de aceitação (TO x P)								
Somatório Fator de Aceitação (FA)								
Percentual de desconto da fatura, conforme fator de Aceitação								
Valor estimado mensal dos serviços								
Valor a faturar, considerando o percentual de desconto								

TABELA 2 – 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