



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
GESTÃO DE CONTRATOS - GESCON/SELOG/SR/PF/TO

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.2. Os níveis de serviços apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a vigência contratual.
- 1.3. A qualidade dos serviços será apurada no decorrer da prestação dos serviços durante o mês, consistindo na verificação das ocorrências abaixo.
- 1.4. 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 Anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMO DE CÁLCULO

- 2.1. 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, consistindo na verificação das ocorrências abaixo.
- 2.2. A Relação de Ocorrências será preenchida pelos fiscais setoriais e técnico.
- 2.3. 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.
- 2.4. O somatório do Fator de Aceitação implicará no ajuste do pagamento que incidirá sobre o mês faturado, calculado na forma da Tabela 2.
- 2.5. 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 nos subitens 7.3 do Termo de Referência.
- 2.6. A recorrência de motivos que levaram à aplicação de glosas poderá se configurar inexecução do objeto do contrato, situação sujeita a sanções administrativas.
- 2.7. As glosas definidas em cada um dos indicadores podem ser aplicadas de forma cumulativa.
- 2.8. 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 02 (dois) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação, para contestar.
- 2.9. A cada glosa, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade.
- 2.10. As tabelas abaixo apresentamos indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

TABELA I					
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR					
Empresa contratada:					
CNPJ:					
Contrato:					
Objeto do Contrato:					
Período de vigência:					
Fiscal de contrato que realizou a avaliação:					
Unidade objeto da avaliação (selecione uma opção):					
Esta avaliação refere-se às ocorrências do período:					
Nº	OCORRÊNCIAS	PESO (A)	REFERÊNCIA PARA QUANTIFICAÇÃO	QTE OCORRÊNCIAS (B)	FATOR DE ACEITAÇÃO (AxB)
1	Deixar de prover as condições necessárias para realização do registro de ponto dos seus empregados, nos termos do contrato	1	Por ocorrência		0
2	Atraso no Pagamento de Salários	2	Por dia		0
3	Deixar trabalhadores sem vale transporte ou sem vale alimentação/refeição	2	Por dia		0
4	Atraso no pagamento de FGTS	2	Por dia		0
5	Atraso injustificado de Colaboradores nos postos de trabalho	1	Por dia e por funcionário		0
6	Falta Injustificada de Colaboradores nos postos de trabalho	1	Por dia e por funcionário		0
7	Deixar de apresentar substitutos nos casos de faltas, atestados médicos, férias e demais ausências legais conforme TR.	1	Por dia e por funcionário		0
8	Retirar funcionários do serviço durante o expediente ou transferi-lo sem anuência prévia da Contratante	1	Por ocorrência		0
9	Deixar de apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e demais relatórios indispensáveis à fiscalização do Contrato, após transcurso do prazo concedido pelo fiscal ou Gescon	1	Por dia		0
10	Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme	1	Por dia e por funcionário		0

	excessivamente danificado ou deixar de providenciar conjunto completo de uniforme aos funcionários				
11	Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças	2	Por ocorrência		0
12	Recusar-se a executar os serviços compatíveis com o posto de trabalho, sem motivo justificado	1	Por ocorrência		0
13	Falta de cordialidade por parte dos colaboradores, prepostos, representante(s) ou mesmo Sócio(s) da empresa, no trato com os servidores, usuários e colaboradores da contratada ou de outras empresas.	2	Por ocorrência		0
14	Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato	2	Por ocorrência		0
15	Não cumprir com as obrigações contratuais não contempladas nas ocorrências anteriores (exemplos: 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 etc.)	1	Por ocorrência		0
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					R\$ 0,00

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

- 3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados no TR e na tabela acima
- 3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador.
- 3.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

TABELA 2: Faixa de Ajuste Mensal de Pagamento		
Faixa	Somatório Fator de Aceitação (FA)	Desconto % sobre a fatura
1	FA menor que 10	0% na fatura
2	FA entre 10 e 20	1% na fatura
3	FA entre 20 e 30	3% na fatura
4	FA entre 30 e 60	5% na fatura
5	FA entre 60 e 100	7% na fatura
6	FA maior que 100	10% na fatura



Documento assinado eletronicamente por **MIRIAM CRISTIANE JUWER, Agente Administrativo(a)**, em 08/04/2025, às 16:14, 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=40673954&crc=4CB00352.
Código verificador: **40673954** e Código CRC: **4CB00352**.