



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA POLICIAL - SELOG/DPF/FIG/PR

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

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 será apurada no decorrer da prestação dos serviços durante o mês, consistindo na verificação das ocorrências abaixo.
3. A Relação de Ocorrências será preenchida pelos responsáveis indicados por documento da Contratante.
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. 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: _____ / 2021.

RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS

OCORRÊNCIA 1: Inobservância dos prazos estabelecidos no Estudo Técnico Preliminar e/ou Termo de Referência: Iniciar a Execução dos Serviços; Enviar a documentação dos colaboradores (cópia da CTPS, exame admissional, etc.); Implementar sistema de controle de frequência - Relógio Ponto; Indicar Preposto; Enviar comprovante salarial e benefícios dos funcionários; Enviar comprovantes de recolhimento do INSS e FGTS; Enviar a Nota Fiscal de Serviços, Abrir Conta Vinculada, dentre outras obrigações com prazo ou fato gerador determinado pelo TR.

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:

Descrição sintética:

Ciente do preposto/data: ____/____/____

OCORRÊNCIA 2: Atraso no Pagamento de Salários, Benefícios e/ou Contribuições - 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:

Descrição sintética:

Ciente do preposto/data: ____/____/____

OCORRÊNCIA 3: Falta de cordialidade por parte dos colaboradores, preposto, representante o mesmo Sócio(s) da empresa, no trato com os servidores e usuários.

FINALIDADE: Garantir a urbanidade no ambiente de trabalho.

AFERIÇÃO: Condicionada a apuração da ocorrência 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: ____/____/____

Descrição sintética:

Ciente do preposto/data: ____/____/____

OCORRÊNCIA 4: Atraso ou Falta Injustificada de Colaboradores

FINALIDADE: Garantir a execução do serviço de Técnico em Secretariado

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: ____/____/____

Descrição sintética:

Ciente do preposto/data: ____/____/____

OCORRÊNCIA 5: Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da Contratante.

FINALIDADE: Garantir a continuidade dos serviços de Técnico em Secretariado 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: ____/____/____

Descrição sintética:

Ciente do preposto/data: ____/____/____

OCORRÊNCIA 6: Deixar, o colaborador, de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela Contratante.

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: ____/____/____

Descrição sintética:

Ciente do preposto/data: ____/____/____

OCORRÊNCIA 7: Deixar de substituir colaborador dentro do prazo previsto.

FINALIDADE: Garantir a continuidade do serviço de Técnico em Secretariado, sem prejuízo quantitativo ou qualitativo à Administração.

AFERIÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais. A empresa deverá substituir o empregado no prazo previsto no Termo de Referência.

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: ____/____/____

Descrição sintética:

Ciente do preposto/data: ____/____/____

OCORRÊNCIA 8: Não cumprir com as obrigações contratuais não contempladas nas ocorrências anteriores (exemplos: uso de uniformes e EPIs, 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).

FINALIDADE: Mensurar o atendimento às exigências gerais e específicas previstas no Termo de Referência e anexos.

AFERIÇÃO: Apuração da ocorrência pelo fiscal e encaminhamento da questão à Gestão de Contratos.

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: ____/____/____

Descrição sintética:

Ciente do preposto/data: ____/____/____

TABELA 01 - Tabulação de Ocorrências:

OCORRÊNCIA	1	2	3	4	5	6	7	8
Total de Ocorrências (TO)								
Pontuação por ocorrência (P)	5	15	5	5	5	5	10	5
Fator de Aceitação (TO x P)								
Somatório Fator de Aceitação (FA)								

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 **LUCI DE ANDRADE CRUZ, Gestor Financeiro**, em 12/01/2022, às 14:57, 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 http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **21697316** e o código CRC **97F27195**.

Referência: Processo nº 08389.001400/2021-70

SEI nº 21697316