



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

ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
(AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS)

- 1. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.
- 2. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: uso do uniforme e equipamento, tempo de resposta às solicitações da fiscalização, avaliação dos serviços e direitos trabalhistas.
- 3. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 4. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 5. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 - OCORRÊNCIA SOBRE O USO DO UNIFORME E EQUIPAMENTO	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes e equipamentos
Meta a Cumprir	100% dos prestadores uniformizados e portando equipamentos conforme itens "Uniformes" e "Materiais a serem disponibilizados" do Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do contrato, por meio de registros diários.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos
	1 ocorrência = 8 pontos

	2 ocorrências = 6 pontos
	3 ocorrências = 4 pontos
	4 ocorrências = 2 pontos
	5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme previsto no Termo de Referência e seus anexos.
Observações	

INDICADOR 2 - OCORRÊNCIA SOBRE SOLICITAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar a agilidade e o comprometimento quanto à resolução das demandas apresentadas pela contratante.
Meta a Cumprir	100% das demandas apresentadas pela contratante resolvidas dentro do prazo concedido.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do contrato, por meio de registros diários.
Periodicidade	Por evento/solicitação da contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências com tempo de resposta superior ao prazo concedido.
Início de Vigência	A partir do início da prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 pontos
	1 ocorrência = 8 pontos
	2 ocorrências = 6 pontos
	3 ocorrências = 4 pontos
	4 ocorrências = 2 pontos
	5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme previsto no Termo de Referência e seus anexos.
Observações	

INDICADOR 3 - OCORRÊNCIA SOBRE DIREITOS TRABALHISTAS	
Item	Descrição
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento dos salários e benefícios dos seus empregados.
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do contrato, por meio de registros diários.
Periodicidade	Mensal, nos termos do art. 459, § 1º, do Decreto-Lei nº 5.452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos
	1 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme previsto no Termo de Referência e seus anexos.
Observações	

INDICADOR 4 - OCORRÊNCIA SOBRE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir 100% de execução dos serviços contratados, conforme atribuições previstas no Termo de Referência.
Meta a Cumprir	Executar todas as rotinas diárias previstas no check-list.
Instrumento de Medição	Check-list.
Forma de Acompanhamento	Preenchimento do check-list.
Periodicidade	Preenchimento mensal do check-list, após observação da prestação dos serviços.
Mecanismo de Cálculo	Soma da Pontuação dos 20 itens previstos no check-list.
Início de vigência	A partir do início da prestação de serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	De 0 a 60 pontos conforme resultado da avaliação dos serviços no check-list.
Sanção	Conforme previsto no Termo de Referência.
Data da Ocorrência	Quesitos avaliados estão contidos no check-list abaixo

CHECK-LIST PARA – INDICADOR 4					
Item	Descrição	Serviço executado conforme contrato (3 pontos)	Serviço mal executado (2 pontos)	Serviço não executado (0 ponto)	Pontuação
1	Conhecer todas as atribuições do Posto, para o correto desenvolvimento do serviço.	Desenvolvimento adequado das atribuições no serviço	Desenvolvimento das atribuições de forma insatisfatória no serviço	Não desenvolve as suas atribuições no serviço	
2	Exercer vigilância em todas áreas internas e externas dos prédios, vias de acesso, garagem e pátios.	Serviço de vigilância exercido em todas áreas internas e externas, conforme for solicitado.	Serviço de vigilância exercido em parte das áreas internas e externas, devido ao não atendimento integral do que foi solicitado.	Serviço de vigilância não exercido.	
3	Assumir o Posto devidamente uniformizado e equipado	Posto assumido com uniforme e equipamento completos	Posto assumido com uniforme inadequado, rasgado ou sujo.	Posto assumido com uniforme incompleto e/ou equipamentos essenciais faltando.	
4	Possuir qualidade de interação com o público, urbanidade, sociabilidade e transmissão de confiança, priorizando o atendimento adequado às pessoas com deficiência	Qualidade na interação com o público, no tratamento com urbanidade e sociabilidade e transmissão de confiança	Falha na interação com o público	Ausência de interação com o público, de urbanidade e sociabilidade	
5	Respeitar as proibições de acesso aos locais restritos, salvo em casos de real emergência ou orientação da Contratante;	Respeitou as proibições de acesso aos locais restritos	Acessou, por falta de conhecimento, os locais restritos sem real emergência ou orientação	Acessou locais restritos sem real emergência ou orientação.	
6	Manter o Posto de trabalho em perfeitas condições de limpeza e higiene;	Posto de trabalho mantido em condições de limpeza e higiene	Posto de trabalho parcialmente desorganizado	Posto de trabalho não mantido em condições de limpeza e higiene	
7	Manter-se atento, ocupando permanentemente o local designada para prestação dos serviços, não se afastando para atender chamados ou cumprir tarefas estranhas às próprias atribuições	Manteve-se no Posto de trabalho	Ausentou-se do Posto para atender chamados ou cumprir tarefas estranhas às próprias atribuições	Abandonou o Posto sem autorização	
8	Comunicar imediatamente à Contratante, todo acontecimento entendido como irregular e que possa vir a representar risco para o patrimônio da Contratante	Comunicou todo acontecimento irregular	Não comunicou o acontecimento irregular	Não comunicou o acontecimento irregular e houve prejuízo para o patrimônio protegido	
9	Repassar, quando de sua rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações e suas imediações	Repassou integralmente todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia	Repassou parcialmente as orientações recebidas e em vigor, bem como de eventual anomalia, trazendo prejuízo na prestação dos serviços	Não repassou as orientações recebidas e em vigor, bem como de eventual anomalia, trazendo prejuízo na prestação dos serviços	

10	Proteger o patrimônio, bens móveis e imóveis, e zelar pela integridade física dos servidores e usuários da Administração contra ação de terceiros	Protegeu o patrimônio e zelou pela integridade física das pessoas	Negligenciou a proteção do patrimônio e deixou de zelar pela integridade física das pessoas	Não protegeu o patrimônio nem zelou pela integridade física das pessoas, ocorrendo prejuízo à Administração, servidores ou usuários	
11	Adotar, em caso de ameaças internas e externas, as orientações repassadas pela Contratante, a fim de manter a incolumidade física das pessoas e a integridade do patrimônio	Adotou todas as orientações repassadas pela contratante em caso de ameaças	Adotou medidas diferentes das orientações repassadas pela contratante, mas não teve prejuízo à incolumidade física e integridade do patrimônio	Adotou medidas inadequadas e teve prejuízo à incolumidade física e integridade do patrimônio	
12	Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas.	Somente ingressou pessoas previamente autorizadas e identificadas nas instalações.	Solicitou posteriormente a autorização para o ingresso de pessoas nas instalações	Negligenciou ou permitiu entrada de pessoas não autorizadas nas instalações.	
13	Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes, pedintes e assemelhados às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pela Administração ou responsável pela instalação.	Não entrou nenhum vendedor, ambulante, pedinte e assemelhados sem autorização prévia.	Solicitou posteriormente a autorização de ingresso de vendedor, ambulante, pedinte e assemelhados.	Negligenciou ou permitiu a entrada de vendedor, ambulante, pedinte e assemelhados sem autorização.	
14	Proibir todo e qualquer tipo de atividade comercial junto ao Posto e imediações, que implique ou ofereça risco à segurança dos serviços e das instalações.	Proibiu a atividade comercial junto ao posto	Negligenciou acerca da atividade comercial realizada junto ao posto	Autorizou indevidamente a realização de atividade comercial realizada junto ao posto	
15	Comunicar imediatamente à Contratante a existência de aglomeração, a permanência de pessoas suspeitas nas imediações dos Edifícios, ações de depredação e/ou possibilidade de invasão dos prédios;	Comunicou imediatamente a existência de aglomeração, permanência de pessoas suspeitas	Comunicou tardiamente a existência de aglomeração e permanência de pessoas, de tal forma que a situação já estava agravada	Não comunicou a existência de aglomeração e permanência de pessoas, ocorrendo prejuízo ao patrimônio e incolumidade das pessoas.	
16	Fiscalizar a entrada e saída de veículos nas instalações, identificando o motorista, a placa do veículo e outras informações, além de controlar o fluxo de veículos autorizados a estacionar nas áreas interna/externa, mantendo sempre as cancelas fechadas.	Fiscalizou, identificou e controlou o fluxo de veículos	Negligenciou a entrada e saída de veículos.	Permitiu a entrada e saída de veículos não autorizados, causando prejuízo à Administração	
17	Controlar rigorosamente a entrada e saída de veículos e pessoas após o término de cada expediente de trabalho, feriados e finais de semana, anotando, caso solicitado, as informações necessárias em documento próprio.	Controlou o fluxo de veículos e pessoas	Negligenciou a entrada e saída de veículos e pessoas	Não controlou o fluxo de veículos e pessoas	
18	Controlar a entrada e saída de materiais e equipamentos, observando que os bens patrimoniais de propriedade da Polícia Federal, só serão liberados mediante autorização do	Controlou devidamente o fluxo de materiais e equipamentos	Negligenciou o fluxo de materiais e equipamentos,	Permitiu indevidamente a entrada e saída de materiais e equipamentos sem autorização	

01/11/2023, 16:20SEI/PF - 31722918 - Anexo

	Serviço de Patrimônio. Os bens de terceiros deverão ter sua entrada e saída registrada e autorizada;				
19	Proibir a utilização do Posto para guarda de objetos estranhos ao local, de bens de servidores, de empregados ou de terceiros.	Proibiu a guarda de objetos estranhos	Negligenciou a guarda de objetos estranhos	Autorizou indevidamente a guarda de objetos estranhos	
20	Realizar rondas periódicas, conforme orientações repassadas pela Contratante, com exceção daqueles que exercem suas atividades na guarita, verificando as instalações, adotando os cuidados e providências necessárias para o perfeito desempenho das funções e manutenção da tranquilidade;	Realizou as rondas periódicas, conforme orientações da Contratante	Deixou de realizar parte da ronda orientada pela Contratante	Não realizou a ronda periódica solicitada sem justificativa	
Pontuação Total					

6. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
7. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:
8. Pontuação do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”

QUADRO-RESUMO AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS			
Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Ocorrência sobre uso do Uniforme e Equipamento	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Solicitações da contratante	Sem atrasos	10	

	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
4 – Direitos Trabalhistas	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Avaliação dos serviços prestados	Conforme resultados da Planilha de Avaliação	0 – 60	
Pontuação total do serviço			

9. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Pontuação do serviço	Faixa de ajuste no pagamento	Pontuação de qualidade da ordem de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,9
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

11. Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

EQUIPE DE PLANEJAMENTO

THUANE BROEDEL ANDRADE
Escrivã de Polícia Federal
Matrícula 18.150

CARLOS MANOEL GRATEX RIBEIRO
Escrivão de Polícia Federal
Matrícula 21.626



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS MANOEL GRATEX RIBEIRO, Gestor Financeiro, Substituto(a)**, em 04/10/2023, às 16:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **THUANE BROEDEL ANDRADE, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 04/10/2023, às 16:33, 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=31722918&crc=D9810025.
Código verificador: **31722918** e Código CRC: **D9810025**.