



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

**ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

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: \_\_\_\_\_ / 2023.

RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS
<b>OCORRÊNCIA 1: Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme excessivamente danificado ou deixar de providenciar conjunto completo de uniforme aos funcionários e/ou equipamentos, e inobservância de fornecimento de crachá de identificação dos empregados.</b>
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato.
OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem um mesmo dia. A ocorrência pela não entrega do uniforme a cada funcionário conforme Termo de Referência será anotada por cada dia de atraso.
Local da ocorrência:
Data da ocorrência:
Descrição sintética:

Ciente do encarregado/data: ____/____/____
<b>OCORRÊNCIA 2: Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.</b>
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 encarregado/data: ____/____/____
<b>OCORRÊNCIA 3: Deixar de prover as condições necessárias para realização do registro de ponto dos seus empregados.</b>
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 encarregado/data: ____/____/____
<b>OCORRÊNCIA 4: Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da Contratante.</b>
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 encarregado/data: ____/____/____
<b>OCORRÊNCIA 5: Deixar de cumprir horário estabelecido no contrato ou determinado pela Contratante.</b>

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 encarregado/data: ____/____/____
<b>OCORRÊNCIA 6: Deixar de substituir empregado dentro do prazo previsto.</b>
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 encarregado/data: ____/____/____
<b>OCORRÊNCIA 7: Não pagar, ou pagar com atraso, salários e/ou benefícios no prazo legal.</b>
AFERIÇÃO: Os registros das falhas terão por base a conferência do fiscal do contrato, considerando-se comprovantes bancários dos colaboradores vinculados ao contrato.
OBSERVAÇÃO: Os registros e ocorrências serão contados por dia de atraso e por colaborador.
Local da ocorrência:
Data da ocorrência: ____/____/____
Descrição sintética:
Ciente do encarregado/data: ____/____/____
<b>OCORRÊNCIA 8: Deixar de cumprir as obrigações contratuais não contempladas nas ocorrências anteriores (exemplos: guardar sigilo das informações obtidas em decorrência do contrato, adoção das diretrizes socioambientais exigidas no certame, o transporte dos terceirizados em tempos de greve, apresentação de documentos solicitados).</b>
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 encarregado/data: ____/____/____

**TABELA 01 - Tabulação de Ocorrências:**

OCORRÊNCIA	1	2	3	4	5	6	7	8
Total de Ocorrências (TO)								
Pontuação por ocorrência (P)	5	10	5	10	5	10	20	5
Fator de Aceitação (TO x P)								
Somatório Fator de Aceitação								

**TABELA 02 - Faixa de Ajuste 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

**LÍVIA MARIA BIZZOTTO CORRÊA**  
 Agente de Polícia Federal  
 Integrante Técnico/Administrativo da EPC



Documento assinado eletronicamente por **LIVIA MARIA BIZZOTTO CORREA**, Agente de Polícia Federal, em 22/08/2023, às 14:14, 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 **CELIO SANTANA LISBOA**, Agente Administrativo(a), em 22/08/2023, às 16:21, 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?](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=30987979&crc=BAE351C6](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=30987979&crc=BAE351C6).

Código verificador: **30987979** e Código CRC: **BAE351C6**.

---

**Referência:** Processo nº 08389.002951/2023-12

SEI nº 30987979