



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

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR
(Avaliação da qualidade dos serviços)

Durante a execução do objeto contratual, a Administração adotará o Instrumento de Medição dos Resultados – IMR, de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SEGES/MPDG nº 05/2017, para avaliação dos serviços efetivamente prestados. Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de apoio administrativo, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela equipe de fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios e apontamento das faltas não substituídas.

A avaliação será executada em duas dimensões: a avaliação da qualidade dos serviços a partir dos indicadores apresentados neste instrumento e a atuação do contingente completo de funcionários, sendo considerada a substituição do profissional ausente.

1. AVALIAÇÃO QUALITATIVA

O objetivo deste instrumento é avaliar a conformidade da Contratada no atendimento aos padrões de desempenho para a execução dos serviços de apoio administrativo. Os itens apresentados na tabela a seguir têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade da execução, estabelecendo os padrões de desempenho aceitáveis para o recebimento provisório dos serviços contratados.

INDICADOR		ITENS AVALIADOS	
A	PROFISSIONALISMO DO QUADRO DE PESSOAL	A.1	Conduta ética no atendimento
		A.2	Assiduidade e Pontualidade
		A.3	Apresentação e Uniformização
B	GESTÃO DE PESSOAL	B.1	Substituição de Profissional Ausente
		B.2	Atendimento às solicitações de serviço
		B.3	Atendimento às solicitações da gestão contratual
C	CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS	C.1	Procedimentos de Controle dos Serviços
		C.2	Equipamentos, Materiais e Ferramentas
		C.3	Equipamento de Proteção Individual e Coletiva
		C.4	Uso Adequado dos Equipamentos e Instalações de Serviço
D	QUALIFICAÇÃO E PADRÕES DE DESEMPENHO	D.1	Qualificação e Capacidade técnica
		D.2	Padrões de Desempenho

A avaliação de qualidade limita-se à atribuição de conceitos, nos Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços, por parte dos fiscais técnicos, conforme os critérios de avaliação estabelecidos a partir das pontuações apresentadas nos módulos a seguir:

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS		
MÓDULO A – PROFISSIONALISMO DO QUADRO DE PESSOAL		
A.1 – Conduta ética no atendimento	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO

Os serviços são executados sempre de forma cordial e respeitosa no tratamento com a equipe de trabalho, encarregados/preposto, chefe de setores e usuários em geral.	3	
A execução dos serviços é prejudicada porque os profissionais apresentam problemas de relacionamento com a equipe de trabalho, encarregados/preposto, chefe de setores ou usuários em geral.	2	
A execução dos serviços é reincidentemente prejudicada porque os profissionais apresentam problemas de relacionamento com a equipe de trabalho, encarregados/preposto, chefe de setores ou usuários em geral.	1	
A maioria dos profissionais empregados apresentam comportamento desrespeitoso, rude ou hostil com a equipe de trabalho, encarregados/preposto, chefe de setores ou usuários em geral.	0	
A.2 – Assiduidade e Pontualidade	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Os profissionais empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços, cumprindo rigorosamente os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante.	3	
Os profissionais empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam do posto de trabalho durante o período de prestação dos serviços, mas pelo menos um profissional, pelo menos uma vez no mês, não cumpre os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, excedendo o tempo de tolerância na chegada e/ou na saída.	2	
Os profissionais empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam do posto de trabalho durante o período de prestação dos serviços, mais de um profissional, pelo menos uma vez no mês, não cumpre os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, excedendo o tempo de tolerância na chegada e/ou na saída.	1	
A maioria dos profissionais empregados comparece ao serviço diariamente, mas, reincidentemente, se ausenta do posto de trabalho durante o período de prestação dos serviços, ou não cumpre rigorosamente os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante.	0	
A.3 – Apresentação e Uniformização	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Os profissionais empregados executam os serviços apresentando uniforme completo e crachá de identificação funcional conforme especificações do termo de referência. Os uniformes apresentam aspectos asseados, passados, sem manchas ou sinais de deterioração	3	
Pelo menos um profissional empregado executa os serviços apresentando uniforme incompleto e/ou sem crachá de identificação funcional. Ou ainda, as peças utilizadas apresentam aspectos sujo ou deteriorado.	2	
Mais de um profissional empregado executa os serviços apresentando uniforme incompleto e/ou sem crachá de identificação funcional, utilizando peças de uso pessoal.	1	
A maioria dos profissionais empregados executa os serviços sem uniforme e/ou sem crachá de identificação funcional, utilizando peças de uso pessoal.	0	

PONTUAÇÃO REFERÊNCIA PARA A MEDIÇÃO DA FATURA MENSAL	PONTUAÇÃO
A.1 – Conduta ética no atendimento	
A.2 – Assiduidade e Pontualidade	
A.3 – Apresentação e Uniformização	
SUBTOTAL	
ATESTADO DA FISCALIZAÇÃO	
Parecer: _____ _____, ____ de ____ de ____ Fiscal Técnico	

MÓDULO B – GESTÃO DE PESSOAL		
B.1 – Substituição de Profissional Ausente	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Em caso de ausência, justificada ou não, do profissional vinculado ao contrato, a empresa providencia no prazo de até 6 (seis) horas a reposição do funcionário por substituto igualmente capacitado, preservando a continuidade da prestação dos serviços.	3	
Em caso de ausência, justificada ou não, do profissional vinculado ao contrato, a empresa providencia no prazo de até 12 (horas) horas a reposição do funcionário por substituto igualmente capacitado, preservando a continuidade da prestação dos serviços.	2	
Em caso de ausência, justificada ou não, do profissional vinculado ao contrato, a empresa providencia no prazo superior a 12 (horas) horas a reposição do funcionário por substituto igualmente capacitado, preservando a continuidade da prestação dos serviços.	1	
Em caso de ausência, justificada ou não, do profissional vinculado ao contrato, a empresa não providencia a reposição do funcionário por substituto igualmente capacitado, ocasionando a descontinuidade da prestação dos serviços.	0	
B.2 – Atendimento às solicitações de serviço	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Os funcionários se portam com agilidade e presteza no atendimento às demandas da chefia imediata, apresentando atitude proativa na execução dos serviços.	3	
Pelo menos um funcionário nem sempre se porta com agilidade e presteza no atendimento às demandas da chefia imediata, não apresentando atitude proativa na execução dos serviços.	2	
Mais de um funcionário não se porta com agilidade e presteza no atendimento às demandas da chefia imediata, não apresentando atitude proativa na execução dos serviços.	1	
A maioria dos funcionários não se portam com agilidade e presteza no atendimento às demandas da chefia imediata, não apresentando atitude proativa na execução dos serviços.	0	
B.3 – Atendimento às solicitações da gestão contratual	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO

A empresa se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual para eventuais ajustes na execução dos serviços e/ou demais itens previstos na contratação.	3	
A empresa nem sempre se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual para eventuais ajustes na execução dos serviços e/ou demais itens previstos na contratação.	2	
A empresa dificilmente se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual para eventuais ajustes na execução dos serviços e/ou demais itens previstos na contratação.	1	
A empresa nunca se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual para eventuais ajustes na execução dos serviços e/ou demais itens previstos na contratação.	0	
PONTUAÇÃO REFERÊNCIA PARA A MEDIÇÃO DA FATURA MENSAL		PONTUAÇÃO
B.1 – Substituição de Profissional Ausente		
B.2 – Atendimento às solicitações de serviço		
B.3 – Atendimento às solicitações da gestão contratual		
SUBTOTAL		
ATESTADO DA FISCALIZAÇÃO		
Parecer: _____ _____, _____ de _____ de _____ Fiscal Técnico		

MÓDULO C – CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS		
C.1 – Procedimentos de Controle dos Serviços	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Os funcionários apresentam-se, quando solicitados, aos encarregados/prepostos e/ou chefes de setores para acompanhamento das demandas de serviços a realizar e/ou já realizados, durante a jornada de trabalho.	3	
Pelo menos um funcionário não se apresenta, quando solicitado, aos encarregados/prepostos e/ou chefes de setores para acompanhamento das demandas de serviços a realizar e/ou já realizados, durante a jornada de trabalho.	2	
Mais de um funcionário não se apresenta, quando solicitado, aos encarregados/prepostos e/ou chefes de setores para acompanhamento das demandas de serviços a realizar e/ou já realizados, durante a jornada de trabalho.	1	
A maioria dos funcionários não se apresenta, quando solicitado, aos encarregados/prepostos e/ou chefes de setores para acompanhamento das demandas de serviços a realizar e/ou já realizados, durante a jornada de trabalho.	0	
C.2 – Equipamentos, Materiais e Ferramentas	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO

Em caso de fornecimento; os equipamentos, materiais e ferramentas são disponibilizados em perfeitas condições de uso, conforme quantitativo e especificações do Edital e seus anexos. São devidamente limpos, armazenados, e apresentam quantitativos adequados à prestação dos serviços.	3	
Em caso de fornecimento; os equipamentos, materiais e ferramentas são disponibilizados em perfeitas condições de uso, conforme quantitativo e especificações do Edital e seus anexos. Porém não são devidamente limpos, armazenados ou apresentam defeitos que prejudicam o seu desempenho.	2	
Em caso de fornecimento; os equipamentos, materiais e ferramentas são disponibilizados em perfeitas condições de uso. Porém, em quantitativo e/ou especificações inferiores ao previsto no Edital e seus anexos.	1	
Em caso de fornecimento; os equipamentos, materiais e ferramentas não são disponibilizados, ou são disponibilizados em total desacordo com quantitativo e/ou especificações previsto no Edital e seus anexos.	0	
C.3 – Equipamento de Proteção Individual e Coletiva	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Em caso de fornecimento; a empresa disponibiliza todos os EPI's e EPC's, adequados, íntegros e de boa qualidade, conforme especificações do Edital ou PCMSO/PPRA. Os funcionários fazem uso adequado dos equipamentos sempre que necessário.	3	
Em caso de fornecimento; a empresa disponibiliza todos os EPI's e EPC's adequados, íntegros e de boa qualidade, conforme especificações do Edital ou PCMSO/PPRA. Pelo menos um funcionário deixa de usar ou faz uso inadequado dos equipamentos.	2	
A empresa disponibiliza parcialmente os EPI's e EPC's adequados, íntegros e de boa qualidade, conforme especificações do Edital ou PCMSO/PPRA. Pelo menos um funcionário, deixa de usar ou faz uso inadequado dos equipamentos.	1	
Em caso de fornecimento; a empresa não disponibiliza os EPI's e EPC's adequados, conforme especificações do Edital ou PCMSO/PPRA.	0	
PONTUAÇÃO REFERÊNCIA PARA A MEDIÇÃO DA FATURA MENSAL		PONTUAÇÃO
C.1 – Procedimentos de Controle dos Serviços		
C.2 – Equipamentos, Materiais e Ferramentas		
C.3 – Equipamento de Proteção Individual e Coletiva		
SUBTOTAL		
ATESTES DA FISCALIZAÇÃO		
Parecer: _____ _____, _____ de _____ de _____ Fiscal Técnico		

MÓDULO D – CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS		
D.1 – Qualificação e Capacidade Técnica	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO

Os profissionais contratados nas respectivas categorias, possuem as qualificações e capacidades técnicas mínimas para a prestação dos serviços, conforme as especificações previstas no Edital e seus anexos.	3	
Pelo menos um profissional contratado em sua respectiva categoria, não possui as qualificações e/ou capacidades técnicas mínimas para a prestação dos serviços, conforme as especificações previstas no Edital e seus anexos.	2	
Mais de um profissional contratado em sua respectiva categoria, não possui as qualificações e/ou capacidades técnicas mínimas para a prestação dos serviços, conforme as especificações previstas no Edital e seus anexos.	1	
A maioria dos profissionais contratados nas respectivas categorias, não possuem as qualificações e capacidades técnicas mínimas para a prestação dos serviços, conforme as especificações previstas no Edital e seus anexos.	0	
D.2 – Padrões de Desempenho	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Os serviços são prestados dentro dos padrões esperados, de produtividade e qualidade, sem necessidade de trabalhos complementares, correções e/ou retrabalhos.	3	
Pelo menos um profissional não presta os serviços dentro do padrão esperado, de produtividade e qualidade, com necessidade de trabalhos complementares, correções e/ou retrabalhos.	2	
Mais de um profissional não presta os serviços dentro do padrão esperado, de produtividade e qualidade, com necessidade de trabalhos complementares, correções e/ou retrabalhos.	1	
A maioria dos profissionais não prestam os serviços dentro dos padrões esperados, de produtividade e qualidade, com necessidade de trabalhos complementares, correções e/ou retrabalhos.	0	
PONTUAÇÃO REFERÊNCIA PARA A MEDIÇÃO DA FATURA MENSAL		PONTUAÇÃO
D.1 – Qualificação e Capacidade Técnica		
D.2 – Padrões de Desempenho		
SUBTOTAL		
ATESTADO DA FISCALIZAÇÃO		
Parecer: _____ _____, _____ de _____ de _____ Fiscal Técnico		

A atribuição de pontuação inferior ao valor máximo estipulado, deve estar condicionada a apresentação de justificativa, que pode ser expressa no parecer constante no formulário, ou anexação de Termo de Ocorrência ou ainda qualquer documentação, que expresse a desconformidade do serviço prestado em relação aos critérios estabelecidos neste instrumento.

1.1. Termo de Ocorrência

Quando identificada pela fiscalização qualquer falha na execução do contrato, qualquer membro da equipe de

fiscalização poderá alertar de forma imediata ao preposto da CONTRATADA sobre a inconformidade identificada. Caso a Contratada não solucione o problema em tempo hábil (máximo de 24 horas), o fiscal técnico deverá registrar formalmente Termo de Ocorrência, podendo utilizar o modelo apresentado na tabela a seguir:

TERMO DE OCORRÊNCIA - Nº	
CONTRATO Nº: OBJETO:	DATA:
CONTRATADA: PROCESSO Nº:	HORA:
ENQUADRAMENTO DA OCORRÊNCIA	
INDICADOR A – PROFISSIONALISMO DO QUADRO DE PESSOAL	
A.1 Conduta Ética no Atendimento	
A.2 Assiduidade e Pontualidade	
A.3 Apresentação e Uniformização	
INDICADOR B – GESTÃO DE PESSOAL	
B.1 Substituição de Profissional Ausente	
B.2 Atendimento às Solicitações de Serviço	
B.3 Atendimento às Solicitações da Gestão Contratual	
INDICADOR C – CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS	
C.1 Procedimentos de Controle dos Serviços	
C.2 Equipamentos, Materiais e Ferramentas	
C.3 Equipamento de Proteção Individual e Coletiva	
C.4 Uso Adequado dos Equipamentos e Instalações de Serviço	
INDICADOR D – QUALIFICAÇÃO E PADRÕES DE DESEMPENHO	
D.1 Qualificação e Capacidade Técnica	
D.2 Padrões de Desempenho	
ENVOLVIDOS NA OCORRÊNCIA	
RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO	
<p>Confirmo o registro da ocorrência e recebimento de cópia.</p> <p>_____, _____ de _____ de 20____</p>	
<p>FISCAL ADMINISTRATIVO FISCAL TÉCNICO PREPOSTO DA CONTRATADA</p>	

O referido Termo de Ocorrência deve ser datado e numerado, conter a identificação do contrato, enquadrar a ocorrência aos critérios de avaliação, indicar os envolvidos, apresentar relatório circunstanciado da situação e ser assinado por, pelo menos, um integrante da equipe de fiscalização e pelo preposto da empresa contratada.

O registro dos Termos de Ocorrências, bem como a atribuição dos conceitos de avaliação sobre os critérios estipulados no presente instrumento se inserem na lista de atribuições concernentes a equipe de fiscalização. Levando em consideração o somatório das pontuações obtidas através dos Formulários de Avaliação Qualitativa, a equipe de fiscalização deverá realizar a medição dos serviços na dimensão qualitativa através dos modelos de cálculo apresentados no item 2.

2. METODOLOGIA PARA CÁLCULO DA AVALIAÇÃO QUALITATIVA

Após registrada a ocorrência, a fiscalização deverá calcular a pontuação máxima obtida de cada módulo, multiplicando-a pelo respectivo peso atribuído, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços contratados, conforme tabela abaixo:

MÓDULOS		ITENS AVALIADOS		PONTUAÇÃO MÁXIMA	PONTUAÇÃO OBTIDA	PESO DA AVALIAÇÃO DO ITEM	PONTUAÇÃO MÁXIMA DO MÓDULO	PONTUAÇÃO OBTIDA NO MÓDULO
A	PROFISSIONALISMO DO QUADRO DE PESSOAL	A.1	Conduta ética no atendimento	3		2	12	
		A.2	Assiduidade e Pontualidade	3		1		
		A.3	Apresentação e Uniformização	3		1		
B	GESTÃO DE PESSOAL	B.1	Substituição de Profissional Ausente	3		1	12	
		B.2	Atendimento às solicitações de serviço	3		1		
		B.3	Atendimento às solicitações da gestão contratual	3		2		
C	CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS	C.1	Procedimentos de Controle dos Serviços	3		1	12	
		C.2	Equipamentos, Materiais e Ferramentas	3		1		
		C.3	Equipamento de Proteção Individual e Coletiva	3		1		
		C.4	Uso Adequado dos Equipamentos e Instalações de Serviço	3		1		
D	QUALIFICAÇÃO E PADRÕES DE DESEMPENHO	D.1	Qualificação e Capacidade Técnica	3		2	12	
		D.2	Padrões de Desempenho	3		2		
TOTAL							48	

Ao final de cada período mensal, a pontuação máxima possível nos módulos de avaliação da qualidade será de 48 pontos.

2.1. Faixa de Pontuação para Liberação da Fatura

A faixa de liberação da fatura corresponde ao somatório da pontuação atingida pela contratada, considerando o não cumprimento dos padrões de desempenho previsto, relacionado ao percentual a ser liberado para faturamento mensal dos serviços.

FAIXAS DE LIBERAÇÃO	
Liberação de 100% da Fatura	A partir de 43 pontos

MEDIÇÃO DE RESULTADOS		
CONTRATO Nº: OBJETO: CONTRATADA: PROCESSO Nº:		MÊS DE REFERÊNCIA:
VALOR MENSAL DO CONTRATO		R\$
VALOR MENSAL REALIZADO		R\$
AVALIAÇÃO QUALITATIVA		
PONTUAÇÃO MÁXIMA REALIZADA		
FAIXA DE LIBERAÇÃO		
Liberação de 100% da Fatura	A partir de 43 pontos	R\$
Liberação de 99% da Fatura	A partir de 38 até 42 pontos	R\$
Liberação de 98% da Fatura	A partir de 33 até 37 pontos	R\$
Liberação de 97% da Fatura	A partir de 28 até 32 pontos	R\$
Liberação de 96% da Fatura	A partir de 24 até 27 pontos	R\$
Liberação de 95% da Fatura e demais sanções previstas no Edital	Abaixo de 24 pontos	R\$
DESCONTO		
Valor do Desconto Realizado R\$		
VALOR DE REFERÊNCIA PARA FATURAMENTO DA NOTA FISCAL R\$		

Recebido o relatório técnico provisório, o Gestor do contrato avaliará a documentação e as informações prestadas pelo Fiscal Técnico e, juntamente com a análise do relatório do Fiscal Administrativo, realizará o recebimento definitivo do serviço.

Após o término do mês da prestação dos serviços, ou seja, ocorrido o fato gerador dos serviços, a Contratada poderá proceder à abertura de processo administrativo para pagamento através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, onde incluirá o Requerimento da Empresa dirigido a Autoridade Superior Competente solicitando a Medição dos Serviços e o IMR, juntamente com os documentos comprobatórios dos eventos, tipo: frequência do mês de prestação dos serviços, pagamento do pessoal mês anterior, recolhimento do INSS e FGTS mês anterior, comprovantes de entrega da cesta básica, etc...

A Autoridade Superior Competente despachará para a Equipe de Fiscalização para as providências necessárias, ou seja, para emissão da Medição dos Serviços e apuração do IMR, relatório circunstanciado, termo de recebimento provisório e definitivo dos serviços e autorização para emissão da nota fiscal.

A Contratada emitirá a Nota Fiscal já com valor exato dos serviços prestados, ou seja, com o valor já glosado e adicionará no Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Todavia, caso a Contratada se recuse a glosá-la ou não a envie alterada tempestivamente, a Administração poderá realizá-la de ofício.

Após a inclusão da Nota Fiscal no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, o Gestor do Contrato analisará a Nota e demais documentos, e solicitará a liberação do pagamento.



Documento assinado eletronicamente por **CAMILO MAGALHAES DA TRINDADE**, Agente Administrativo(a), em 19/05/2026, às 16:31, 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=146030334&crc=5C1A6CC9.
Código verificador: **146030334** e Código CRC: **5C1A6CC9**.