INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA
TIC - PLANO DE FISCALIZAÇÃO

Processo nº 54000.133983/2024-74

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) - IN 5/2017 - ANEXO VIII

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 cumprimento das obrigações.
1.2 Este anexo é parte indissociável do Contrato a ser firmado a partir do Edital e de seus demais anexos.
1.3 A contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos neste instrumento.
1.4 O não cumprimento reiterado deste acordo poderá ensejar, além das penalidades previstas no edital e contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e o contraditório.
1.5 Da adequação do pagamento:
1.5.1 A aferição dos serviços será realizada sempre até o 5º (quinto) dia útil após o recebimento da documentação mensal, enviada pela empresa, sob a responsabilidade do fiscal do contrato.
1.5.2 Verificado o não cumprimento parcial e/ou integral das obrigações estabelecidas neste acordo, o fiscal determinará a adequação do pagamento à contratada, aplicando os ajustes previstos nas respectivas tabelas. A nota fiscal deverá ser emitida após a aferição do IMR.
1.5.3 Não será necessária a abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.
1.5.4 **Além da adequação dos ajustes previstos neste acordo, poderão ser aplicadas, independentemente das demais penalidades previstas no edital e contrato: multa, impedimento de licitar e contratar, entre outros, garantidos a ampla defesa e o contraditório.**
1.5.5 A verificação será diária e mensal, com ajustes limitados a 10% (dez por cento) do valor total da nota fiscal se eventualmente forem verificadas todas as ocorrências previstas, zerando-se a pontuação a cada período de um mês.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio dos indicadores de qualidade apresentados nas tabelas abaixo:

INDICADOR Nº 01 – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA PATRIMONIAL E SEGURANÇA ELETRÔNICA	
	Descrição
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento dos serviços conforme descrito no Termo de Referência, e de todas as cláusulas contratuais.
Meta a cumprir	100% (cem por cento) diariamente.
Instrumento de medição	Conferência local e documental.
Forma de acompanhamento	Visual, pelo gestor e fiscais de contratos.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Serão verificadas as ocorrências e descontado conforme tabela.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 0 (zero) pontos 1 (uma) ocorrência: 1 (um) ponto 2 (duas) ocorrências: 2 (dois) pontos 3 (três) ocorrências: 3 (três) pontos 4 (quatro) ocorrências: 4 (quatro) pontos 5 (cinco) ou mais ocorrências: 5 (cinco) pontos
Sanções	Até 2 (dois) pontos: sem aplicação de sanções. De 3 (três) a 4 (quatro) pontos: desconto de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da nota fiscal. 5 (cinco) ou mais pontos: desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal da nota fiscal.
Observações	No primeiro mês da prestação do serviço, sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação.

INDICADOR Nº 02 – DOS COLABORADORES	
QUANTITATIVO DE COLABORADORES, USO DE UNIFORME, ASSEIO PESSOAL E CORTESIA NO ATENDIMENTO	
	Descrição
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento das atividades realizadas no local determinado para a execução dos serviços, **vedada a ausência ou redução de colaboradores**, devendo a empresa providenciar a substituição em caso de faltas; garantir que os colaboradores apresentem-se uniformizados e asseados, prestando os serviços com cortesia e gentileza.
Meta a cumprir	100% diariamente do quantitativo adequado de colaboradores, utilização de uniforme, apresentarem-se asseados e dispensarem atendimento cortês.
Instrumento de medição	Controle de ponto e conferência local.
Forma de acompanhamento	Visual, pelo fiscal de contrato e através do controle de ponto.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Será verificada frequência dos colaboradores, utilização de uniforme completo, asseio pessoal e cortesia no atendimento, descontados conforme tabela.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 0 (zero) pontos 1 (uma) ocorrência: 1 (um) ponto 2 (duas) ocorrências: 2 (dois) pontos 3 (três) ocorrências: 3 (três) pontos 4 (quatro) ocorrências: 4 (quatro) pontos 5 (cinco) ou mais ocorrências: 5 (cinco) pontos

Sanções	Até 2 (dois) pontos: sem aplicação de sanções. De 3 (três) a 4 (quatro) pontos: desconto de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da nota fiscal. 5 (cinco) ou mais pontos: desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal da nota fiscal. Na eventual falha da prestação do serviço no que atine a vacância do posto, observar-se-á as penalidades previstas no Termo de Referência, levando em consideração, ainda a Planilha de Custos e formação de preços.
Observações	No primeiro mês da prestação do serviço, sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação.

INDICADOR Nº 03 – DO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
	Descrição
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal, nos termos do art. 459 §1º, do Decreto- Lei 5452/43, 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 do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 0 (zero) pontos 1 (uma) ocorrência: 1 (um) ponto 2 (duas) ocorrências: 2 (dois) pontos 3 (três) ocorrências: 3 (três) pontos 4 (quatro) ocorrências: 4 (quatro) pontos 5 (cinco) ou mais ocorrências: 5 (cinco) pontos
Sanções	Até 1 (um) ponto: sem aplicação de sanções. De 2 (dois) a 3 (três) pontos: desconto de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da nota fiscal. De 4 (quatro) a 5 (cinco) ou mais pontos: desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal da nota fiscal.
Observações	Atendendo ao disposto do art. 459 §1º da CLT. Pagamento do salário: até o 5º (quinto) dia útil: 0 (zero) pontos No 6º (sexto) dia útil: 1 (um) ponto No 7º (sétimo) dia útil: 2 (dois) pontos No 8º (oitavo) dia útil: 3 (três) pontos No 9º (nono) dia útil: 4 (quatro) pontos do 10º (décimo) dia útil em diante: 5 (cinco) pontos

INDICADOR Nº 04 – DO FUNCIONAMENTO	
ABERTURA, ENCERRAMENTO, FUNCIONAMENTO, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	
	Descrição
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento das atividades, vedada a falta ou precariedade do funcionamento, com o fiel cumprimento dos horários de abertura e Fechamento dos turnos. Garantir o quantitativo adequado de materiais e equipamentos necessários a melhor prestação do serviço.
Meta a cumprir	100% (cem por cento) diariamente cumprir os horários de funcionamento estabelecidos, dispondo de todo o material e equipamentos previstos na contratação.
Instrumento de medição	Conferência local.
Forma de acompanhamento	Visual.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Será verificado os horários de abertura e encerramento, quantitativo dos materiais e equipamentos e descontado conforme tabela.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 0 (zero) pontos 1 (uma) ocorrência: 1 (um) ponto 2 (duas) ocorrências: 2 (dois) pontos 3 (três) ocorrências: 3 (três) pontos 4 (quatro) ocorrências: 4 (quatro) pontos 5 (cinco) ou mais ocorrências: 5 (cinco) pontos
Sanções	Até 2 (dois) pontos: sem aplicação de sanções. De 3 (três) a 4 (quatro) pontos: desconto de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da nota fiscal. 5 (cinco) ou mais pontos: desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal da nota fiscal.
Observações	No primeiro mês da prestação do serviço, sua validade será meramente para fins de orientação e adaptação.

INDICADOR Nº 05 – DO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
	Descrição
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta às solicitações da contratante.
Meta a cumprir	No tempo atribuído pelo fiscal ou por instrumento que componha a contratação, a partir da situação apresentada.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 0 (zero) pontos
	1 (uma) ocorrência: 1 (um) ponto
	2 (duas) ocorrências: 2 (dois) pontos
	3 (três) ocorrências: 3 (três) pontos
	4 (quatro) ocorrências: 4 (quatro) pontos
	5 (cinco) ou mais ocorrências: 5 (cinco) pontos
Sanções	Até 2 (dois) pontos: sem aplicação de sanções.

	De 3 (três) a 4 (quatro) pontos: desconto de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da nota fiscal.
	5 (cinco) ou mais pontos: desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal da nota fiscal.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento da empresa prestadora do serviço quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

TABELA MODELO I – FATORES DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INDICADOR 01 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**OCORRÊNCIAS**
1	Executar os serviços fora dos padrões de qualidade e quantidade contratados e não corrigi-los no prazo determinado pela FISCALIZAÇÃO. (Por serviço inadequado).	
2	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO ou abandoná-lo, sem motivo justificado ou determinação formal. (Por serviço não executado ou abandonado).	
3	Negligência na execução dos serviços, assim entendidos ausências dos postos de trabalho, desatenção quanto às atividades e normas, falta de urbanidade no trato interpessoal e outras situações análogas. (Por ocorrência).	
4	Não fornecer no prazo, equipamento, EPI, uniforme ou fornecer diferente das especificações, ou não substituir quando necessário (Contrato e Termo de Referência). (Por verificação mensal).	
AVALIAÇÃO INDICADOR 02 - COLABORADORES		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**OCORRÊNCIAS**
1	Não providenciar substituição tempestiva de quaisquer ausências de postos de serviço por absenteísmo. (Por dia de ausência e por funcionário/posto de serviço). Obs: **neste particular, observar o previsto no TR no que pertine ao valor da glosa, levando em consideração a planilha de preços, para além do limite previsto neste IMR.**	
2	Colaborador não se apresenta uniformizado e/ou asseado, incluindo todos os itens do uniforme, conforme TR. (Por dia de serviço).	
3	Ausência de respeito, cortesia, cordialidade e gentileza ao lidar com assentados, servidores, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho (por evento/dia de serviço).	
4	Uso inadequado de qualquer meio eletrônico, não autorizado, durante o expediente (Por dia de serviço).	
AVALIAÇÃO INDICADOR 03 – SALÁRIOS E BENEFÍCIOS		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**OCORRÊNCIAS**
1	Atraso no crédito de salários além do 5º (quinto) dia útil do mês imediatamente subsequente ao do mês de referência: ordinário mensal, décimo terceiro, férias, remunerações compensatórias e rescisões contratuais. (Por dia de atraso).	
2	Atraso ou ausência na entrega de contracheque aos colaboradores e documentação do mês correspondente, tais quais: 2.1 Relatório de Frequência dos Empregados 2.2 Nota Fiscal de Serviços Eletrônica 2.3 Folha de Pagamento anterior aos serviços 2.4 comprovante de pagamento de Salários 2.5 Vale alimentação 2.6 Vale transporte 2.7 Décimo Terceiro Salário 2.8 Rescisões Contratuais, se houver 2.9 Relatório GFIP-SEFIP 2.10 Guia e comprovante de recolhimento à Previdência Social 211 Guia e comprovante de recolhimento do FGTS 2.12 Certidões 2.13 Contracheque 2.14 Outra(s) documentação(ões) solicitada(s) pelo fiscal do contrato **Obs. 1.** Será atribuído 1 (um) ponto para cada ocorrência; **Obs. 2.** No quer respeita a Nota Fiscal, deve esta ser apresentada no máximo até 2 (dois) dias úteis a partir da validação do IMR pelo Fiscal do Contrato.	
AVALIAÇÃO INDICADOR 04 - FUNCIONAMENTO		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**OCORRÊNCIAS**
1	Atraso nos horários, incluindo troca de posto (Por evento/dia de atraso)	
2	Abandono do posto de serviço, por qualquer que seja o motivo. (Por evento)	
3	Falta de zelo com os equipamentos da instituição.	
4	Ausência de uso correto dos EPI's pelo colaborador, incluindo todos os equipamentos constantes no TR (Por dia/evento)	
5	Ausência de comunicação imediata (e registro em livro de ocorrências) à Administração de qualquer anormalidade verificada no setor. (Por evento)	
AVALIAÇÃO INDICADOR 05 – ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**OCORRÊNCIAS**
1	Deixar de atender as notificações da contratante no prazo estabelecido, incluindo-se neste caso a disponibilidade do preposto. (Por dia de atraso).	
2	Deixar de manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação exigidas no certame licitatório. (Por verificação mensal, quando da medição dos serviços).	
3	Deixar de encaminhar à CONTRATANTE, ao fim do mês de prestação dos serviços, a documentação de funcionário substituto nos casos de cobertura de postos ou de substituição permanente (Por funcionário).	

TABELA MODELO II – AJUSTES NO PAGAMENTO

VALOR MENSAL DO CONTRATO	

PERÍODO MEDIDO			
NÚMERO DE OCORRÊNCIAS	**FAIXA IMR**	**PERCENTUAL DE ATINGIMENTO DA META %**	**VALOR MEDIDO**

OBS: O valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), pode ainda tomar como parâmetro o TR, o Edital e os Anexos, quando necessário à razoabilidade entre o previsto no IMR para fins de glosa e a gravidade da conduta, de modo a remeter concomitantemente à aplicação de multa prevista no TR, levando em consideração, ainda a Planilha de Custos e formação de preços. No caso de multa, prevista em outro instrumento que não o IMR, abrir-se-á o procedimento pertinente.

Documento assinado eletronicamente por **Fabiana Dantas Soares Alves da Mota**, **Analista Administrativo(a)**, em 14/08/2025, às 15:55, 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://sei.incra.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25128416** e o código CRC **7954BCB1**.

Criado por luiz.henrique, versão 1 por luiz.henrique em 13/08/2025 14:03:32.