



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
GRUPO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - GTED/SELOG/SR/PF/MT

**ANEXO XI – TERMO DE REFERÊNCIA - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

**1. INTRODUÇÃO**

1.1. Este Anexo tem por objetivo estabelecer Instrumento de Medição de Resultado (IMR) com as exigências acerca da qualidade e quantidade da execução dos serviços e sua respectiva medição, para fins de adequação do pagamento aos resultados efetivamente obtidos durante o período de faturamento mensal do contrato, assim como o estabelecimento e definição das respectivas sanções.

1.2. Registre-se que a implementação de indicador de desempenho permite a definição de metas e a medição dos resultados atingidos em áreas críticas da execução das estratégias. Tais indicadores visam, portanto, medir a efetividade na aplicação dos processos e projetos, possibilitando às organizações, gerenciar seus processos e projetos de maneira a atender seus objetivos e metas estabelecidas em seu planejamento estratégico.

1.3. Particularmente, a manutenção deve selecionar indicadores que meçam a eficácia de seus processos, tais como, disponibilidade, confiabilidade e segurança. As metas estabelecidas devem superar os valores praticados usualmente no mercado.

1.4. Indicadores técnicos, tais como, tempo médio entre falhas (TMEF) e tempo médio para reparo (TMPR) são necessários para subsidiar o monitoramento e a gestão de manutenção.

1.5. Assim, os Indicadores de desempenho devem acompanhar a performance da manutenção nos seus processos principais, e não deve se ater apenas aos aspectos particulares, dando preferência por ter poucos indicadores, porém, voltados à total disponibilidade do ativo da ser gerido.

1.6. Para a aferição destes serviços, poderá ser utilizado um, dois ou três dos indicadores descritos abaixo, e devidamente caracterizados no Item 2 deste Anexo, conforme entendimento da Polícia Federal.

1.7. Para tanto, serão utilizados os seguintes indicadores:

1.7.1. Índice de Conformidade de Manutenção - ICM;

1.7.2. Índice de Performance de Atendimento;

1.7.3. Índice de Disponibilidade de Unidades.

1.8. O objetivo desse conjunto de indicadores é avaliar de forma objetiva se a CONTRATADA presta os serviços de forma tempestiva, com a qualidade exigida pela Polícia Federal e mantendo em operação constante todas as unidades vinculadas ao contrato.

1.9. Estes indicadores são dotados de critérios objetivos e mensuráveis, obtidos mediante relatórios técnicos/planilhas eletrônicas, e tem a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados.

1.10. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

1.11. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será MENSAL, por meio de relatórios técnicos e aplicativos desenvolvidos com acompanhamento da FISCALIZAÇÃO e da CONTRATADA.

1.11.1. Constarão nesse aplicativo, entre outras informações, as metas e os índices de níveis de serviços alcançados.

1.12. A CONTRATADA será avaliada mensalmente, ao final de cada período de faturamento, quando será efetuada a conversão dos índices diários em índice mensal, que será utilizada para identificar o percentual de aplicação do REDUTOR, conforme tabela de correlação, previstas neste Anexo, de forma a calcular o valor final a ser pago pela prestação dos serviços.

## 2. INDICADORES

### 2.1. ÍNDICE DE CONFORMIDADE DE MANUTENÇÃO – ICM

2.1.1. O ICM é um indicador de desempenho da CONTRATADA na execução do Contrato e será apurado pela Polícia Federal.

2.1.2. O ICM será calculado pela soma dos percentuais referente à ocorrência de cada falta listada abaixo, conforme percentuais indicados:

Item	Descrição	Incidência	Percentual referente ao custo mensal do contrato
1	Não manter as ferramentas e equipamentos nas quantidades especificadas neste termo e em condições adequadas de uso e funcionamento, sem justificativa.	Por ocorrência	0,5%
2	Não fornecer uniformes e EPIs aos funcionários conforme estipulado neste termo.	Por ocorrência	1%
3	Colaborador não utilizar corretamente o EPI exigido para a realização do serviço.	Por ocorrência	0,25%
4	Fornecer informações falsas em relação à prestação dos serviços.	Por ocorrência	1%
5	Não apresentar, sem justificativa, os documentos de OS, como cotações, recebimento de servidor e nota fiscal, após solicitação da Fiscalização.	Por reincidência	0,1%
6	Calhas com acúmulo de sujeira.	Por ocorrência	0,25%
7	Não reparar infiltrações em telhado e coberturas.	Por ocorrência	0,1%
8	Componentes de quadros elétricos apresentando aquecimento, disjuntores desarmando.	Por reincidência	0,5%
9	Baterias descarregadas, danificadas ou vencidas.	Por ocorrência	1%
10	No-break operando em bypass	Por ocorrência	1%

11	Gerador Inoperante, com quantidade de combustível abaixo do recomendado, com combustível fora do prazo de validade ou sem registro de data de ultimo abastecimento.	Por ocorrência	2%
12	Cabos ressecados ou carbonizados	Por ocorrência	2%
13	Caixa de gordura cheia ou transbordando.	Por ocorrência	0,5%
14	Caixa d'agua sem limpeza por mais de 6 meses.	Por ocorrência	2%
15	Extintores com carga vencida ou fora de condições de utilização.	Por ocorrência	2%
16	Não realizar a limpeza das fossas.	Por ocorrência	1%
17	Não realizar as manutenções nas unidades fora do Município de Cuiabá.	Por ocorrência	0,25%
18	Não realizar rotinas de serviços especializados autorizados pela fiscalização técnica.	Por ocorrência	1%
19	Não realizar análise termográfica ou de energia.	Por ocorrência	1%
20	Não disponibilizar ou apresentar dificuldades de utilização do veículo exigido no contrato.	Por ocorrência	2%
21	Reiniciar sistema que apresentou falha sem verificar a causa do problema.	Por ocorrência	0,1%
22	Não adotar os procedimentos definidos por fiscalização técnica em caso de verificação de vazamentos e infiltrações.	Por ocorrência	1%
23	Alarme de incêndio disparando por falta de manutenção preventiva nos componentes ou por manuseio incorreto deles.	Por ocorrência	1%

## 2.2. ÍNDICE DE PERFORMANCE DE ATENDIMENTO – PRAZO DE ATENDIMENTO

2.2.1. Trata-se de um indicador que tem por objetivo avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação aos prazos e periodicidades de atendimento das ordens de serviço e demandas.

2.2.2. Serão considerados todos as Ordens de Serviço (OS) recebidos, tratados e fechados pela CONTRATADA, no período de faturamento mensal.

2.2.2.1. Para o cálculo do percentual de desempenho (índice) será utilizada a seguinte fórmula:

2.2.2.2.

$$PCP( ) = \left[ 1 - \frac{QPCA}{QTC} \right] * 100$$

PCP = Percentual de OS Tratadas no Prazo

QPCA(\*) = Quantidade Ponderada de OS Tratadas com Atraso

QTC = Quantidade Total de OS Tratadas no período

2.2.2.3. A quantidade de OS tratadas com atraso será ponderada pela quantidade de horas que exceda o prazo de tratamento e também pela criticidade do chamado, conforme a tabela seguinte:

CRITICIDADE DA DEMANDA	PESO
Baixa	1
Média	3
Alta	5
Urgente	10

HORAS EXCEDENTES AO PRAZO DE ATENDIMENTO	PESO
$X \leq 24$ hrs	1
$24 \text{ hrs} < X \leq 72$ hrs	3
$72 \text{ hrs} < X \leq 168$ hrs	5
$168 \text{ hrs} < X \leq 360$ horas	10

ÍNDICE DE PERFORMANCE CALCULADO PCP	PERCENTUAL PARA SANÇÃO
Maior ou igual a <b>95%</b>	0,00%
Maior ou igual <b>90%</b> e menor que 95%	2,50%
Maior ou igual <b>85%</b> e menor que 90%	5,00%
Maior ou igual <b>80%</b> e menor que 85%	7,50%
Menor que 80%	10,00%

2.2.2.4. Exemplificando: um chamado que tenha criticidade definida como ALTA e foi tratada com 40 horas de atraso, equivalerá a 15 (3 x 5) ordens de serviço tratadas com atraso.

2.2.2.5. Se durante o período foram executadas 50 demandas, e destas 50 apenas a demanda do exemplo foi executada com atraso, o percentual de demandas executadas no prazo fica em 70% e o redutor será de 10,00%.

2.2.3. Caso existam demandas ainda pendentes de finalização ao final do dia de medição do indicador, estas serão tratadas para o cálculo do índice seguindo as seguintes premissas:

2.2.3.1. Será utilizada a hora de 23:59:59 do dia de medição como referencia para que, em comparação com a data de registro da demanda, seja identificado o tempo em que a demanda ainda está sem finalização, aqui chamado de “Tempo de Atendimento”.

2.2.3.2. O “Tempo de Atendimento” será usado para determinar se a demanda se encontra em atraso e qual o atraso ponderado.

### 2.3. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE UNIDADES

2.3.1. Para fins de identificação da disponibilidade será considerado todo evento deste indicador ocorrido e registrado dentro do período de faturamento mensal, conforme definido no item abaixo.

2.3.2. Os indicadores serão processados periodicamente para verificação da conformidade dos serviços prestados.

2.3.3. Para fins de apuração da indisponibilidade de Unidade, serão utilizados apontamentos da FISCALIZAÇÃO que poderá fazer uso de relatórios da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

2.3.4. O percentual a ser apurado terá por base o número de indisponibilidades ocorridas no período de faturamento.

Nº EVENTOS/MÊS POR UNIDADE	PERCENTUAL PARA SANÇÃO
0	0%
Até 2	2%
Até 4	4%
Até 6	6%
Até 8	8%
Acima de 8	10%

2.3.5. Eventos de Indisponibilidade:

EVENTO
Falha de No Break na ocorrência de falta de energia pela concessionária
Parada da central de prevenção contra incêndio.
Parada da unidade ou parte dela por pane nos quadros de distribuição de energia elétrica.
Parada da unidade ou parte dela por pane no sistema da subestação.
Indisponibilidade de 50% ou mais do sistema de iluminação da unidade.
Parada da unidade ou parte dela por ocorrência de vazamentos de água ou esgoto sanitário.
Falha no GMG na ocorrência de falta de energia pela concessionária.
Atraso na resolução de problemas ocasionados pelo armazenamento de material de manutenção na Sala Técnica

### 3. APLICAÇÃO DO REDUTOR

3.1. Pelo descumprimento contratual na execução de atividades previstas e programadas, bem como pela sua prestação de forma incompleta ou inadequada, a CONTRATADA sujeitar-se-á a um REDUTOR no faturamento mensal, cujas fórmulas e percentuais se encontram descritos e previstos neste Anexo, a incidir sobre o valor do faturamento mensal contratado, que compreende o valor fixo mensal adicionado do valor referente aos serviços sob demanda, correspondentes ao período de apuração, atrelado ao nível de criticidade do serviço atingido, de acordo com a tabela de correlação prevista neste documento.

3.2. Compreende-se por descumprimento contratual, a execução do serviço de forma inadequada, insatisfatória, de modo incompleto, com inobservância de padrões da Polícia Federal, bem como normas técnicas e legislações aplicáveis.

3.3. Quando se aplicar mais de um indicador, o resultado do REDUTOR será a soma simples dos percentuais de redução dos indicadores, limitado a um valor máximo de 20% (vinte por cento) do valor do encargo mensal da prestação de serviço.

### 4. APLICAÇÃO DA GLOSA

4.1. A Polícia Federal aplicará GLOSA à CONTRATADA referente aos serviços não realizados e/ou materiais não utilizados nos serviços contratados, ou quando a prestação dos serviços ocorrer de modo diverso daquele estabelecido no TERMO DE REFERÊNCIA e respectivos Anexos.

4.2. Assim, a GLOSA a ser aplicada corresponderá aos valores dos serviços não executados ou insumos/materiais não utilizados, independentemente do REDUTOR previsto no Item 3.

4.3. A GLOSA será aplicada mensalmente na Fatura/Nota Fiscal de Prestação de Serviço, e corresponderá aos valores de quaisquer serviços previstos e não realizados e/ou materiais não utilizados.

### 5. METODOLOGIA DE FATURAMENTO

5.1. A FISCALIZAÇÃO realizará a apuração do faturamento de forma automática, com eventuais ajustes manuais, sendo que dos valores brutos apurados serão deduzidos o redutor referente aos indicadores não cumpridos, ou seja, quando ocorrer inadimplemento relativo da CONTRATADA caracterizado pela execução negligente ou inadequada.

5.2. Pelas características das atividades, a Polícia Federal pagará à CONTRATADA o valor conforme proposta comercial, descontados os valores previstos acima, bem como eventuais glosas por serviços não realizados e/ou materiais não utilizados nos serviços contratados ou quando a prestação dos serviços ocorrer de modo diverso daquele estabelecido no TERMO DE REFERÊNCIA e respectivos Anexos.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO MORAES PEREIRA, Agente de Polícia Federal**, em 16/03/2023, às 15:21, 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=27698261&crc=B93E5BFA)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=27698261&crc=B93E5BFA.](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=27698261&crc=B93E5BFA)

Código verificador: **27698261** e Código CRC: **B93E5BFA**.

---

**Referência:** Processo nº 08320.006023/2022-31

SEI nº 27698261