



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

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é um ajuste escrito, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente, observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
2. Os indicadores de IMR, serão:
 - 2.1. INDICADOR nº 1 - Atendimento às rotinas de Manutenção Preventiva descritas no Caderno de Encargos;
 - 2.2. INDICADOR nº 2 - Prazos para Atendimento das Ordens de Serviço conforme item Dos Prazos para Atendimento das Ordem de Serviço do Termo de Referência;
 - 2.3. INDICADOR nº 3 - Atendimento aos prazos definidos no Termo de Referência.
 - 2.4. INDICADOR nº 4 - Uso de EPI, Uniformes e Rádios.
 - 2.5. INDICADOR nº 5 - Atraso no Pagamento de Salários e Benefícios.
 - 2.6. INDICADOR nº 6 - Falta de Materiais, Equipamentos e Ferramentas previstos em contrato.
 - 2.7. INDICADOR nº 7 - Atraso ou Falta Injustificada de Funcionários.
3. A Fiscalização, no interesse do serviço, poderá, a qualquer tempo, modificar as rotinas e periodicidade de realização dos serviços de manutenção preventiva, preditiva e corretiva previstas em Anexo do Termo de Referência.
4. A CONTRATADA deverá iniciar e concluir os serviços, cumprindo as metas estabelecidas no IMR, atendendo no prazo e qualidade esperados e assumindo o ônus das sanções impostas.
5. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) visa garantir um atendimento célere às demandas de manutenção preventiva, preditiva e corretiva.
6. O cálculo do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) deverá ser realizado pela CONTRATANTE, preferencialmente, por meio de ferramentas informatizadas, através de Software de Gestão de Manutenção, e apresentado no Relatório Mensal de Manutenção para conferência da Fiscalização.
7. Caso haja impedimentos na realização das rotinas de manutenção, a Fiscalização deverá ser comunicada imediatamente e dentro dos prazos visando à normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções.
8. Caso seja apurado o desconto, será usado para o cálculo o valor da nota fiscal para a fatura mensal do mês ao qual se refere o indicador ou do mês no qual foi descumprido um determinado prazo.
9. O desconto deverá ser preferencialmente efetivado no pagamento do mês medido.

10. INDICADOR N° 1:

INDICADOR nº 1 - Atendimento às rotinas de Manutenção Preventiva e Corretiva.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a execução de todas as rotinas de manutenção preventiva, preditiva e corretiva previstas em Anexo do Termo de referência, dentro dos prazos previstos
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Relatórios no Software de Gerenciamento da Manutenção comprovando execução e a frequência
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início da vigência	Com início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste 100% = 15 pontos	0 (zero) ocorrências = 15 pontos 1 (uma) ocorrência = 12 pontos 2 (duas) ocorrências = 9 pontos 3 (três) ocorrências = 6 pontos 4 (quatro) ocorrências = 3 pontos 5 (cinco) ou mais ocorrências = 0 ponto
Fator de criticidade	1,5 ponto a cada dia de atraso cumulativo às ocorrências verificadas, limitadas ao número de pontos máximo referentes ao IMR
Penalidade	Conforme tabela lista de verificação do IMR

11. INDICADOR N° 2:

INDICADOR nº 2 – Prazos para Atendimento das Ordens de Serviço.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas de manutenção preventiva, preditiva e corretiva solicitadas por meio de Ordem de Serviço.
Metas a Cumprir	Atender a todas as ordens de serviço, no prazo estabelecido em Termo de Referência
Instrumento de Medição	Histórico individual de Ordem de Serviço no Software de Gerenciamento da Manutenção, destacando a hora e data de cada etapa.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de Ajuste 100% = 15 pontos	0 (zero) ocorrências = 15 pontos 1 (uma) ocorrência = 12 pontos 2 (duas) ocorrências = 9 pontos 3 (três) ocorrências = 6 pontos 4 (quatro) ocorrências = 3 pontos

	5 (cinco) ou mais ocorrências = 0 ponto
Fator de criticidade	1,5 ponto a cada dia de atraso cumulativo às ocorrências verificadas, limitadas ao número de pontos máximo referentes ao IMR
Penalidade	Conforme tabela lista de verificação do IMR

12. INDICADOR N° 3:

INDICADOR nº 3 – Atendimento aos prazos definidos no Termo de Referência.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento dos prazos gerais definidos no Termo de referência e anexos.
Metas a Cumprir	Entregar toda a documentação nos prazos fixados em Termo de Referência
Instrumento de Medição	Data limite para cumprimento dos eventos abaixo discriminados.
Periodicidade	Constatação do prazo descumprido, com aferição mensal.
Ocorrência	Iniciar a execução dos serviços.
	Apresentar RISF.
	Apresentar Relatório inicial.
	Apresentar o Plano Anual de Manutenção.
	Apresentar Relatório Mensal Final.
	Apresentar Software de Gerenciamento de Manutenção.
	Operacionalizar Software de Gerenciamento de manutenção.
	Implementar sistema de controle de frequência de pessoal da Equipe Fixa.
	Iniciar a prestação dos serviços especializados.
	Apresentar o Relatório Mensal de Manutenção.
	Operacionalizar o escritório.
	Apresentar uniforme dos funcionários.
	Apresentar documentação dos funcionários.
	Apresentar veículo
	Enviar comprovante salarial dos funcionários.
	Enviar nota fiscal de serviços, peças e materiais.
	Apresentar as ARTs e demais habilitações técnicas dos profissionais da Equipe Fixa.

Mecanismo de Cálculo.	Verificação da quantidade de prazos não atendidos.
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de Ajuste 100% = 20 pontos	0 (zero) ocorrências = 20 pontos 1 (uma) ocorrência = 16 pontos 2 (duas) ocorrências = 12 pontos 3 (três) ocorrências = 8 pontos 4 (quatro) ocorrências = 4 pontos 5 (cinco) ou mais ocorrências = 0 ponto
Fator de criticidade	2 ponto a cada dia de atraso cumulativo às ocorrências verificadas, limitadas ao número de pontos máximo referentes ao IMR
Penalidade.	Conforme tabela lista de verificação do IMR

13. INDICADOR Nº 4:

INDICADOR nº 4 - Uso de EPI, Uniformes e Rádios.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho e fornecimento e uso dos uniformes
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal da ocorrência.
Periodicidade	Por evento constatado, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início da vigência	Com início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste 100% = 10 pontos	0 (zero) ocorrências = 10 pontos 1 (uma) ocorrência = 8 pontos 2 (duas) ocorrências = 6 pontos 3 (três) ocorrências = 4 pontos 4 (quatro) ocorrências = 2 pontos 5 (cinco) ou mais ocorrências = 0 ponto
Fator de criticidade	1 ponto a cada reincidência diária atraso cumulativo às ocorrências verificadas, limitadas ao número de pontos máximo referentes ao IMR
Penalidade	Conforme tabela lista de verificação do IMR

14. INDICADOR Nº 5:

INDICADOR nº 5 - Atraso no Pagamento de Salários, Benefícios e/ou Contribuições - FGTS e INSS.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar as ocorrências de atrasos nos pagamentos
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês

Instrumento de Medição	Aferição do Fiscal do Contrato mediante envio de comprovante de pagamento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência.
Início da vigência	Com início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste 100% = 20 pontos	0 (zero) ocorrências = 20 pontos 1 (uma) ocorrência ou mais = 0 ponto
Fator de criticidade	Não se aplica.
Penalidade	Conforme tabela lista de verificação do IMR

15. INDICADOR N° 6:

INDICADOR nº 6 - Falta de Materiais, Equipamentos e Ferramentas previstos em contrato.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a execução dos serviços de manutenção.
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal da ocorrência.
Periodicidade	Por evento constatado, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início da vigência	Com início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste 100% = 10 pontos	0 (zero) ocorrências = 10 pontos 1 (uma) ocorrência = 8 pontos 2 (duas) ocorrências = 6 pontos 3 (três) ocorrências = 4 pontos 4 (quatro) ocorrências = 2 pontos 5 (cinco) ou mais ocorrências = 0 ponto
Fator de criticidade	1 ponto a cada reincidência diária atraso cumulativo às ocorrências verificadas, limitadas ao número de pontos máximo referentes ao IMR
Penalidade	Conforme tabela lista de verificação do IMR

16. INDICADOR N° 7:

INDICADOR nº 7 - Atraso ou Falta Injustificada de Funcionários.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a execução dos serviços de manutenção.
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal da ocorrência.
Periodicidade	Por evento constatado, com aferição mensal do resultado

Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início da vigência	Com início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste 100% = 10 pontos	0 (zero) ocorrências = 10 pontos 1 (uma) ocorrência = 8 pontos 2 (duas) ocorrências = 6 pontos 3 (três) ocorrências = 4 pontos 4 (quatro) ocorrências = 2 pontos 5 (cinco) ou mais ocorrências = 0 ponto
Fator de criticidade	1 ponto a cada reincidência diária atraso cumulativo às ocorrências verificadas, limitadas ao número de pontos máximo referentes ao IMR
Penalidade	Conforme tabela lista de verificação do IMR

17. Faixas de Ajuste de Pagamento:

17.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

17.2.O PAGAMENTO SERÁ O VALOR DA FATURA MENSAL MULTIPLICADO PELO FATOR DE AJUSTE.

17.3.Faixa de ajustes do pagamento anual:

TABELA FAIXA DE AJUSTE DO PAGAMENTO ANUAL		
Faixa de Pontuação	Pagamento Devido	Fator de Ajuste
0 a 40	100 %	1,00
41 a 50	96 %	0,96
51 a 60	95 %	0,95
61 a 70	94 %	0,94
71 a 80	93 %	0,93
81 a 90	92 %	0,92
91 a 100	91 %	0,91
Acima de 101	90 % (a cada 10 pontos atingidos)	0,90

Observações:

Acima de 40 pontos o fiscal deve informar a GESCON para aplicação de sanções/penalidades contratualmente previstas e legislação aplicável.

Acumulativo ao decorrer do contrato.

A faixa de pontuação cumulativa anual é realizada no tipo crescente através da soma dos valores descontados dos IMR's mensais.

Acima de 100 pontos acumulados pela CONTRATADA, o fator de ajuste será de 0,90 para cada 10 pontos somados e acumulando-se até o fim da vigência do contrato.

Ex.:

Faixa de Pontuação	Pagamento Devido	Fator de Ajuste
101 a 110	90 %	0,90
111 a 120	90 %	0,90
121 a 130	90 %	0,90

131 a 140	90 %	0,90
141 a 150	90 %	0,90
151 a 160	90 %	0,90
161 a 170	90 %	0,90
171 a 180	90 %	0,90
181 a 190	90 %	0,90
191 a 200	90 %	0,90

17.4.Faixa de ajuste do pagamento mensal:

17.5.A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente a soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6” + Pontos “Indicador 7”.

TABELA FAIXA DE AJUSTE DO PAGAMENTO MENSAL		
Faixa de Pontuação	Pagamento Devido	Fator de Ajuste
91 a 100	100%	1,00
81 a 90	97%	0,97
71 a 80	95%	0,95
61 a 70	93%	0,93
51 a 60	90%	0,90
<p>Observação:</p> <p>Abaixo de 91 pontos o fiscal deve informar a GESCON para aplicação de sanções/penalidades contratualmente previstas e legislação aplicável.</p> <p>A faixa de pontuação cumulativa mensal é realizada no tipo decrescente através da subtração dos valores descontados dos IMR's mensais.</p>		

18. Lista de verificação de IMR

LOCAL:				PERÍODO:	
Indicador	Critério	Pontos	Criticidade	Avaliação	Acúmulo anual
1 – Atendimento às rotinas de Manutenção Preventiva descritas em Anexo do TR.	Sem ocorrências	15			
	1 ocorrência	12			
	2 ocorrências	9			
	3 ocorrências	6			
	4 ocorrências	3			
	5 ou mais ocorrências	0			
2 – Prazos para Atendimento das Ordens de Serviço.	Sem atraso	15			
	1 resposta com atraso	12			
	2 respostas com atraso	9			
	3 respostas com atraso	6			
	4 respostas com atraso	3			
	5 ou mais respostas com atraso	0			
3 – Atendimento aos prazos definidos no TR.	Sem atraso	20			
	1 resposta com atraso	16			
	2 resposta com atraso	12			
	3 resposta com atraso	8			
	4 resposta com atraso	4			
	5 ou mais respostas com atraso	0			
4 – Uso de EPI, Uniformes e Rádios.	Sem ocorrência	10			
	1 ocorrência	8			
	2 ocorrências	6			
	3 ocorrências	4			
	4 ocorrências	2			
	5 ou mais ocorrências	0			
5 – Atraso no Pagamento de Salários e Benefícios.	Sem ocorrência	0			
	1 ocorrência	20			
6 - Falta de Materiais, Equipamentos e	Sem ocorrência	10			
	1 ocorrência	8			

Ferramentas previstos em contrato.	2 ocorrência	6			
	3 ocorrência	4			
	4 ocorrência	2			
	5 ou mais ocorrências	0			
7 - Atraso ou Falta Injustificada de Funcionários.	Sem atraso	10			
	1 respostas com atraso	8			
	2 respostas com atraso	6			
	3 respostas com atraso	4			
	4 respostas com atraso	2			
	5 ou mais respostas com atraso	0			
Pontuação Total					

Observações:

Os prazos poderão ser revistos pela Fiscalização desde que devidamente justificados pelo Responsável Técnico da CONTRATADA dentro do prazo em revisão.

Os fatores de ajuste do pagamento mensal e anual NÃO são cumulativos entre si. Assim, caso seja registrado que a CONTRATADA atingiu o valor de pontos necessários para realizar o ajuste mensal e ajuste anual no mesmo período, deverá ser aplicada a sanção de maior glosa sobre o pagamento.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO DE SOUZA BOUZAS, Agente de Polícia Federal**, em 16/07/2023, às 20:01, 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 **BEATRIZ MARTINS RAMOS SCHLICKMANN, Agente Administrativo(a)**, em 16/07/2023, às 20:26, 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 **RODRIGO HENRIQUE SCHERNOVSKI, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 18/07/2023, às 11:26, 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 **SERGIO LUIZ DOMINGUES, Chefe de Núcleo**, em 18/07/2023, às 11:29, 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 **JORGE LUIZ DONDONI, Agente de Polícia Federal**, em 17/07/2023, às 11:05, 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 **EDUARDO YANAGA, Agente de Polícia Federal**, em 18/07/2023, às 11:26, 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 **DEBORA INES NASCIMENTO, Agente de Polícia Federal**, em 20/07/2023, às 18:43, 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 **WILSON BARRETO, Agente de Polícia Federal**, em 24/07/2023, às 11:17, 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 **VALTER AMAURI FIOR, Agente de Polícia Federal**, em 24/07/2023, às 09:59, 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=30189375&crc=09D5A40B.
Código verificador: **30189375** e Código CRC: **09D5A40B**.

Referência: Processo nº 08385.002737/2021-34

SEI nº 30189375

Criado por [martins.bmr](#), versão 4 por [bouzas.msb](#) em 16/07/2023 19:52:29.