



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

Processo nº 08361.002707/2024-49

ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços/obras e o órgão contratante, 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. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
3. Este anexo é parte do Termo de Referência para a Contratação de serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva, sem dedicação exclusiva de mão de obra, com fornecimento de peças, para os 02 (Dois) elevadores do Edifício-Sede da Superintendência de Polícia Federal no Amapá em Macapá/AP (SR/PF/AP).
4. A contratante adotará a avaliação de desempenho por meio dos indicadores estabelecidos e aplicará o IMR para fins de controle contratual dos serviços realizados.

Indicador 01	
Solução das Ordens de Serviço (OS)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correta manutenção dos equipamentos, dentro dos parâmetros e normas técnicas.
Meta a cumprir	Conforme Termo de Referência, PMOC - Plano de Manutenção, Operação e Controle - Rotina de Execução dos Serviços de Manutenção.
Instrumento de medição	Relatórios do sistema informatizado – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema informatizado com acompanhamento pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$TCS = CS/NTC$ Onde: TCS = Taxa de chamados solucionados CS = Chamados solucionados sem pendências NTC = Nº total de chamados
Início da vigência	Data da assinatura do contrato.

Faixas de ajuste no pagamento	<p>$TCS \geq 0,75$ – sem redução do valor mensal do serviço.</p> <p>$0,50 < TCS \leq 0,75$ – redução de 5% do valor mensal do serviço.</p> <p>$TCS < 0,50$ – redução de 10% do valor mensal do serviço</p> <p>$TCS < 0,30$ – redução de 20% sobre o valor mensal do serviço.</p>
Sanções adicionais	<p>Em caso de reincidência:</p> <p>Para $30 < TCS \leq 50$: multa de 2% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente;</p> <p>Para $TCS < 30$: multa de 5% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente + rescisão contratual.</p>
Observações	<p>1. Caso haja impedimentos na realização das rotinas de manutenção, o Fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando à normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções.</p> <p>2. Todas as ocorrências deverão estar registradas no sistema informatizado de gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos.</p> <p>3. Na aplicação das sanções será garantida a ampla defesa e o contraditório.</p>

Indicador 02	
Prazo de atendimento de Ordens de Serviço (OS)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o atendimento dos chamados nos prazos previstos no edital e no termo de referência
Meta a cumprir	Atender 100% dos chamados sem atraso
Instrumento de medição	Relatórios do sistema informatizado – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Relatórios periódicos sujeitos à avaliação do fiscal de contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	<p>$HA = TA - TTTR$</p> <p>Onde:</p> <p>HA = Horas de atraso</p> <p>TA = Tempo de atendimento do chamado</p> <p>$TTTR$ = Tempo de tolerância previsto no termo de referência</p>
Início da vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>$HA \leq 0$ – sem redução do valor mensal do serviço.</p> <p>$0 < HA \leq 1$ – redução de 2% do valor mensal do serviço.</p> <p>$1 < HA \leq 3$ – redução de 5% do valor mensal do serviço</p> <p>$3 < HA$ – redução de 10 % sobre o valor mensal do serviço.</p>

Sanções adicionais	Em caso de reincidência: Para $1 < HA \leq 3$: multa de 2% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente; Para $3 < HA$: multa de 5% sobre a Nota Fiscal de Manutenção + faixa de ajuste pertinente + rescisão contratual.
Observações	1. O mecanismo de cálculo será verificado pelo gestor do contrato, avaliando se o atraso nos atendimentos se deu em virtude de impedimentos da própria administração do órgão, caso este em que será isenta a prestadora de serviços. 2. Todas as ocorrências deverão estar registradas no sistema informatizado de gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo gestor do contrato, e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos. 3. Na aplicação das sanções será garantida a ampla defesa e o contraditório.

Macapá/AP, (na data da assinatura eletrônica).



Documento assinado eletronicamente por **JOAO VICTOR MELO COUTINHO**, **Agente de Polícia Federal**, em 12/09/2024, às 14:37, 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 CLODOALDO SANTOS FERREIRA**, **Agente de Polícia Federal**, em 12/09/2024, às 16:02, 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=37205994&crc=74019D1F.
 Código verificador: **37205994** e Código CRC: **74019D1F**.

Referência: Processo nº 08361.002707/2024-49

SEI nº 37205994