



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES - SEMAI/CLOG/DIREN-ANP/PF

ANEXO 07 – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

PRAZO DE ATENDIMENTO E EXECUÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO (OS) INDICADOR Nº 01 – OS com prioridade I (Alta Criticidade)	
Finalidade	Atender OS que comprometem ou colocam em risco iminente a segurança das pessoas e/ou a disponibilidade dos serviços da Unidade. Exemplo: OS que impedem totalmente o funcionamento da PF ou que potencializam impedimento total, e qualquer demanda de local de processamento de dados.
Meta a cumprir	Iniciar o atendimento imediatamente e finalizar a execução em 2 horas.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 2h = X$
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS Acima de 2 – 70% do valor da OS

INDICADOR Nº 02 – OS com prioridade II (Média Criticidade)	
Finalidade	Atender OS podem vir a comprometer a segurança das pessoas e/ou a disponibilidade dos serviços da Unidade. Exemplo: OS que comprometem parcialmente o funcionamento da PF, e que poderão vir a agravar em um curto espaço de tempo.
Meta a cumprir	Iniciar o atendimento imediatamente e finalizar a execução em 4 horas.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 4h = X$
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS Acima de 2 – 70% do valor da OS

INDICADOR Nº 03 – OS com prioridade III (Baixa Criticidade)	
Finalidade	Atender OS que comprometem o conforto dos usuários e/ou prejudicam a imagem do órgão, sem possibilidade de vir a comprometer a segurança das pessoas ou a disponibilidade dos serviços da Unidade. Exemplo: OS que não comprometem o funcionamento, porém incomodam empregados e clientes ou ainda prejudicam os trabalhos da PF.
Meta a cumprir	Iniciar o atendimento em no máximo 1 hora e finalizar a execução em no máximo 1 dia.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.

INDICADOR Nº 03 – OS com prioridade III (Baixa Criticidade)	
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 25h = X$
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS Acima de 2 – 70% do valor da OS

INDICADOR Nº 04 – OS com prioridade IV (Procedimento com Prazo Negociado, sem Criticidade)	
Finalidade	Atender OS que resultariam em um impacto isolado e restrito às instalações, sem possibilidade de vir a comprometer a segurança das pessoas, a disponibilidade dos serviços, o conforto ou prejudicar a imagem da PF. Exemplo: OS que poderão ser atendidas num prazo mais elástico, sem comprometer ou prejudicar o funcionamento da PF em curto prazo.
Meta a cumprir	Iniciar o atendimento em no máximo 2 horas e finalizar a execução em no máximo 2 dias.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 50h = X$
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS Acima de 2 – 70% do valor da OS

INDICADOR Nº 05 – Procedimentos com prioridade V (Procedimentos programados e de rotina)	
Finalidade	Realizar nas datas previstas os procedimentos de rotina e de manutenção programada.
Meta a cumprir	Iniciar e finalizar as rotinas de manutenção nas datas previstas, conforme cronograma de manutenção.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada rotina será verificada e valorada individualmente. $N^{\circ} \text{ de dias de atraso} = X$
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS Acima de 2 – 70% do valor da OS

INDICADOR Nº 06 – Procedimentos com prioridade VI (Criticidade não relevante)	
Finalidade	Atender OS não especificadas, que poderão ter sua execução negociada/programada de acordo com o caso.
Meta a cumprir	Iniciar e finalizar as OS dentro do prazo negociado/programado.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.

INDICADOR Nº 06 – Procedimentos com prioridade VI (Criticidade não relevante)	
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada rotina será verificada e valorada individualmente. (Nº de horas no atendimento/dias+execução)/prazo em horas/dias negociado/programado = X
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS Acima de 2 – 70% do valor da OS

SANÇÕES PARA OS INDICADORES DE 01 A 06	
Nível I	3% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência – Advertência
Nível II	3% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível III	5% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível IV	5% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível V	10% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível VI	10% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa de 15% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível VII	20% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa de 20% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível VIII	20% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência - Multa de 25% no valor total da fatura do mês correspondente, OU 30% das OS acima de 2 – Multa de 30% no valor total da fatura do mês correspondente + rescisão contratual

INDICADOR Nº 07 – Avaliação do serviço prestado	
Finalidade	Garantir que o serviço (tanto ordinário como especializado), seja realizado com qualidade e segurança.
Meta a cumprir	<p>Adequação das instalações físicas com base nas inconsistências e pontuações abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fornecimento de informação incorreta – 1 ponto Fiação desorganizada – 4 pontos Sinalização de segurança inadequada ou inexistente – 4 pontos Execução de serviços sem equipamentos de proteção individual – 5 pontos Não fornecimento dos equipamentos de proteção individual – 6 pontos Deixar de cumprir as Normas Regulamentador e a de Segurança do Trabalho – 6 pontos Não emitir/entregar os relatórios Técnicos – 6 pontos Deixar de realizar as Rotinas conforme o Termo de Referência – 6 pontos Destruição ou danificação intencional de documentos – 8 pontos Dano a equipamentos em decorrência de falha da empresa – 8 pontos Falta de sinalização em caso de paralisação ou realização de manutenção – 10 pontos Não emitir a Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), conforme Lei nº 6.496, de 7 de dezembro de 1977 – 10 pontos Em caso de substituição do Responsável técnico, deixar de emitir nova ART – 10 pontos <p>Somatório das inconsistências = W</p>
Instrumento de medição	Averiguações diárias nas instalações prediais e acompanhamento, por amostragem, de alguns serviços
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada inconsistência será verificada e valorada individualmente. Somatório das inconsistências = W.
Início de Vigência	

INDICADOR Nº 07 – Avaliação do serviço prestado	
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none">• $0 < W < 20$: 100% do valor da fatura mensal;• $20 < W < 35$: 95% do valor da fatura mensal;• $W > 35$: 90% do valor da fatura mensal.
Observações	O mecanismo de cálculo será verificado pelo fiscal técnico do contrato do contrato, avaliando as instalações prediais e anotando as inconsistências verificadas.
Sanções	<ul style="list-style-type: none">• W acima de 20 e abaixo de 35, primeiro evento durante a vigência – Advertência;• W acima de 20 e abaixo de 35, evento reincidente durante a vigência – Multa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste;• W acima de 35, primeiro evento durante a vigência - Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste;• W acima de 35, evento reincidente durante a vigência – Multa de 20% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste;• W acima de 35, evento reincidente mais de cinco vezes durante a vigência – Multa de 30% no valor total da fatura do mês correspondente + rescisão contratual.

Observações:

1. O instrumento de medição de resultado visa garantir um atendimento célere às demandas de manutenção preventiva e corretiva, reparos e adaptações, que requeiram a utilização de peças e materiais, realizadas por meio de OS – Ordem de Serviço. Além disso, visam garantir a execução de todas as rotinas de manutenção preventiva e corretiva dentro dos prazos previstos.
2. 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.
3. Todas as OS 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.
4. Rotinas a serem consideradas: diárias, semanais, quinzenais, mensais, semestrais, anuais.
5. Em casos excepcionais, onde houver dificuldade em se obter no mercado peças de reposição, a fiscalização poderá interromper a contagem de tempo para avaliação ou estendê-la, conforme o caso, e mediante justificativa consubstanciada.
6. A aplicação de sanções se dará de forma conjunta dos indicadores de 01 a 06 e 7, não havendo em que se falar de aplicação de uma sanção ou outra, poderá ser aplicado de forma conjunta na mesma fatura as sanções previstas na tabela dos indicadores de 01 a 06 e ainda as sanções previstas no indicador 07.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO HENRIQUE MONTEIRO DE SOUZA, Engenheiro (a)**, em 04/06/2025, 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://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=61695441&crc=FED26AF9.
Código verificador: **61695441** e Código CRC: **FED26AF9**.