



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL

**ANEXO II**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

A qualidade dos serviços prestados será medida por meio dos indicadores estabelecidos abaixo.

Além da glosa, poderá ser aplicada multa compensatória de forma proporcional à obrigação inadimplida, conforme sanção descrita no Termo de Referência e Contrato.

A recorrência de motivos que levaram à aplicação de glosas poderá se configurar inexecução do objeto do contrato, situação sujeita a sanções administrativas.

O resultado da apuração da pontuação e respectivo percentual da glosa, serão comunicados pelo fiscal do contrato, por meio de notificação formal, à então contratada, que terá prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação, para contestar.

A cada glosa, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade.

Nº do Indicador	Ocorrências	Pontos
01	Não atendimento do telefone fornecido pela Contratada para os contatos e registro das ocorrências	0,5
02	Cobrança por ligações não efetuadas, em duplicidade ou por serviços não prestados (ocorrência por ligação tarifada na fatura)	0,2
03	Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente	1,0
04	Cobrança de valores em desacordo com o Contrato (ocorrência por ligação tarifada na fatura)	0,3

05	Atraso na ativação dos serviços, nas alterações de características técnicas ou nas alterações de endereço, para cada dia corrido de atraso	0,5
06	Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela Contratante, para cada 24 horas de atraso	0,5
07	Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a Contratante	0,5
08	Deixar de promover o reparo/restabelecimento dos serviços em caso de inoperância ou indisponibilidade dos acessos no prazo máximo de 04 (quatro) horas	1,0
09	Quebra do sigilo telemático sem o devido processo legal	3,0

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	Pagamento (%) Valor Contrato
01	0,0 – 5,0	100%
02	5,1 – 15,0	95%
03	Acima de 15,0	90%

Período da Avaliação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.



Documento assinado eletronicamente por **ALAN DE SOUZA SUEDDE**, **Agente Administrativo(a)**, em 25/08/2025, às 10:07, 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=142262448&crc=C5246E1B](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=142262448&crc=C5246E1B).

Código verificador: **142262448** e Código CRC: **C5246E1B**.

Referência: Processo nº 08255.003396/2024-42

SEI nº 142262448