



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
DIVISÃO DE GESTÃO DE FROTAS - DIFRO/CGAD/DLOG/PF

**ANEXO H**

**IMR - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

**1. IMR - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

1.1. **DEFINIÇÃO:** O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é um documento anexo ao contrato que estabelece, de forma clara, objetiva, mensurável e verificável, os níveis de qualidade esperados na prestação dos serviços contratados, bem como os critérios para adequação dos pagamentos conforme o desempenho observado.

1.2. **OBJETIVO:** O objetivo é assegurar a melhor execução do objeto contratual, por meio da definição de indicadores que permitam o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados ao longo da vigência do contrato. No caso específico dos serviços de manutenção preventiva e corretiva de veículos, máquinas e equipamentos, a avaliação será realizada a partir da abertura do chamado (solicitação de cotação), passando pela aprovação do orçamento mais vantajoso, até a conclusão de cada Ordem de Serviço (OS), considerando todo o ciclo de atendimento.

1.3. **FORMA DE AVALIAÇÃO:** A avaliação será baseada na identificação de situações (indicadores) que caracterizem o não atendimento aos objetivos estabelecidos. A cada ocorrência será atribuído um grau de correspondência, variando de 1 a 5, conforme os níveis de cumprimento das metas. As penalidades aplicáveis incluem glosas cumulativas, que podem variar de 0,5% (meio por cento) a 7% (sete por cento) do valor mensal do contrato.

1.4. **APURAÇÃO:** Ao final de cada mês, o fiscal do contrato preencherá a planilha de cálculo do índice global de desempenho e a encaminhará ao preposto da contratada, informando o valor da glosa a ser aplicado, conforme o cumprimento (ou não) das metas estabelecidas, bem como eventuais recomendações.

1.5. **SANÇÕES:** Caso o percentual de glosas ultrapasse 10% (dez por cento) do valor mensal ou, cumulativamente, 30% (trinta por cento) ao longo de um ano, será caracterizada a inexecução parcial do contrato, ensejando a abertura de procedimento para aplicação das penalidades previstas contratualmente.

INDICADORES PARA MANUTENÇÃO E FORNECIMENTO DE COMBUSTÍVEIS	
01	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir agilidade no processo de reparação do veículo.
Meta a cumprir	05 dias úteis
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de orçamento.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada solicitação de orçamento será verificada e valorada individualmente. $\text{Nº de dias úteis no atendimento} / 5 = M$
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.

<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	$M \leq 1$ : paga-se 100% do valor do serviço (peças + mão de obra) $1 < M \leq 3$ : paga-se 95% do valor do serviço (peças + mão de obra) $3 < M \leq 6$ : paga-se 90% do serviço (peças + mão de obra) $M > 6$ : paga-se 80% e aplicação de sanções conforme item 17 do TR
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência
<b>Observações</b>	O prazo a ser aferido pelo IMR inicia-se após a aprovação do orçamento por parte do fiscal técnico/gestor de contrato.
<b>02</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir abastecimentos bem-sucedidos em relação ao total de abastecimentos pretendidos
<b>Meta a cumprir</b>	98% ou mais de abastecimentos efetivamente realizados em comparação com o total de abastecimentos pretendidos pela Contratada
<b>Instrumento de medição</b>	Abastecimentos/operações realizado(a)s com êxito
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através do sistema online disponibilizado pela empresa contratada
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Início da vigência</b>	Após 30 dias de contratado
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Percentual de abastecimentos não fracassados em relação ao total de abastecimentos realizados: $As$ = quantidade de abastecimentos bem sucedidos $Af$ = quantidade de abastecimentos fracassados $IMR = As/(As+Af)$
<b>Faixas de ajustes no pagamento</b>	$IMR \geq 98\%$ : 100% do valor da nota fiscal $95\% \leq IMR < 98\%$ : 95 % do valor da nota fiscal $IMR < 95\%$ : 90 % do valor da nota fiscal, sem prejuízo das sanções previstas no TR
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência
<b>Observações</b>	O prazo a ser aferido pelo IMR inicia-se a partir da análise mensal dos abastecimentos efetivamente realizados em comparação com o total de abastecimentos pretendidos pela Contratada.
<b>03</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir patamares cada vez mais elevados de economicidade
<b>Meta a cumprir</b>	Taxa de Sucesso de 95%
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema contratado ou fiscalização presencial
<b>Forma de acompanhamento</b>	Sistema contratado ou fiscalização presencial
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Início de Vigência</b>	Após 30 dias de contratado
<b>Sanções</b>	Se a taxa de sucesso for menor que 95%, no mês, sofrerá as sanções previstas no item 19 do TR

### OUTROS QUESITOS

QUESITOS	DESCRIÇÃO DO INDICADOR / SITUAÇÕES	INSTRUMENTO PARA VERIFICAÇÃO	GRAU DE RELEVÂNCIA
----------	------------------------------------	------------------------------	--------------------

1 - Não cumprimento dos prazos estabelecidos de acordo com o TR e seus anexos na execução dos serviços.	Atraso de até 3 horas no atendimento de um chamado	Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	1
	Atraso de mais de 3 horas e menos de 5 horas no atendimento de um chamado	Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	2
	Atraso de mais de 5 horas no atendimento de um chamado	Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	3
	No atendimento de solicitação de abertura de cotação junto à rede credenciada e a aprovação do melhor orçamento.	Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	2
	Para a aprovação do melhor orçamento e a abertura da OS.	Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	3
	Entre a abertura da ordem de serviço e a conclusão do serviço.	Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	4
2 – Não	Não verificação de conformidade dos serviços e peças executados como solicitado e conforme as normas técnicas.	Fiscalização presencial e/ou Relatório de Serviços	5
	Não fornecer peças não constantes da planilha de peças pelo preço de mercado	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	4
	Fornecimento de informação incorreta à fiscalização (Ex.: dados divergentes entre notas fiscais, relatório de faturamento e fatura)	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	2
	Baixa qualidade percebida no serviço (ex: defeito mecânico recorrente, uso de peças de qualidade inferior, reclamações).	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	5
	Omissão na informação de condições que exigem a adoção de providências para funcionamento correto dos veículos/máquinas/equipamentos	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	5
	Deixar de indicar preposto	Fiscalização presencial e/ou Relatório de fiscalização	2
	Tempo excedido além da meta (5 dias) para obtenção das peças necessárias.	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	5
	Emissão de relatórios fora do prazo estipulado ou combinado com a fiscalização	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	2

cumprimento dos requisitos de qualidade e de conformidade técnica dos serviços.	Relatórios de serviço com informações incompletas ou incorretas	Fiscalização presencial e/ou Relatório de fiscalização	1
	Diferença entre o valor orçado e o valor efetivamente faturado.	Fiscalização presencial e/ou Relatório de fiscalização	1
	Deixar de entregar relatórios junto ou antes da entrega da fatura de serviços	Fiscalização presencial e/ou Relatório de fiscalização	1
	Deixar de elaborar e entregar Laudo Técnico solicitado pela Fiscalização	Fiscalização presencial e/ou Relatório de fiscalização	5
	Recorrência de falha com uma mesma causa em uma máquina/veículo/equipamento por até 02 vezes em período de 90 dias	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	2
	Deixar de fornecer qualquer dos relatórios previstos no Termo de Referência e seus anexos	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	2
	Deixar de fornecer senhas, funcionalidades, treinamentos, acessos, sistemas, nos moldes previstos no Termo de Referência e seus anexos	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	3
	Recorrência de falha com uma mesma causa em uma máquina/veículo/equipamento por mais de 02 vezes e menos de 05 vezes	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	3

MENSURAÇÃO - OUTROS QUESITOS	
Grau de Relevância	Correspondência
1	Glosa de 0,5 % sobre o valor da Fatura
2	Glosa de 1,0 % sobre o valor da Fatura
3	Glosa de 2,5 % sobre o valor da Fatura
4	Glosa de 4,0 % sobre o valor da Fatura
5	Glosa de 7,0 % sobre o valor da Fatura

### **OBSERVAÇÕES**

1. **Clareza e Documentação:** O relatório de avaliação deve ser redigido de forma clara e objetiva, apresentando os critérios considerados e anexando a documentação comprobatória pertinente. Em caso de descumprimento de metas, o relatório será encaminhado à Contratada, que terá prazo para apresentar manifestação.
2. **Justificativas da Contratada:** As justificativas referentes às falhas apontadas deverão ser encaminhadas pela Contratada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato, dentro do prazo estabelecido.
3. **Ajuste e Medição:** Após a análise das justificativas e o esclarecimento de eventuais dúvidas, o fiscal técnico ou gestor do contrato formalizará o fator de qualidade, ajustando o valor da medição conforme o Índice de Medição de Resultado (IMR) apurado. Esse procedimento definirá o valor da

fatura e configurará o recebimento definitivo, autorizando a emissão da Nota Fiscal por parte da Contratada.

4. **Sanções Complementares:** A aplicação de descontos decorrentes do IMR não exclui a possibilidade de imposição de outras sanções previstas no contrato, quando cabíveis.



Documento assinado eletronicamente por **VINICIUS TESSINARI DE CARVALHO**, **Chefe de Divisão**, em 17/07/2025, às 13:30, 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=95044181&crc=2FA229E4](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=95044181&crc=2FA229E4).

Código verificador: **95044181** e Código CRC: **2FA229E4**.

Referência: Processo nº 08200.025533/2025-16

SEI nº 95044181