



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA - SELOG/DPF/FIG/PR

**ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA:
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

MANUTENÇÃO DE ELEVADORES

1. DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços de manutenção em equipamentos do tipo elevador de passageiros, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Termo de Referência, Edital, contrato e demais anexos.

2. INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO.

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 5 (cinco) indicadores de qualidade:

2.1.1. Peças empregadas nas manutenções preventivas, corretivas e preditivas

2.1.2. Número de ocorrências (Chamado de manutenção corretiva);

2.1.3. Tempo para atendimento aos chamados (ORDENS DE SERVIÇO);

2.1.4. Rotinas de manutenção preventiva;

2.1.5. Acionamento de garantia (Retorno e retrabalho);

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferente de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 PEÇAS EMPREGADAS NAS MANUTENÇÕES PREVENTIVAS, CORRETIVAS E PREDITIVAS.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliar as peças empregadas nas manutenções de acordo com o indicado em projeto, manuais de fabricantes e catálogos técnicos.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal técnico do contrato. No momento da ocorrência a empresa será informada.

Periodicidade de levantamento/ aferição do indicador	Aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 10 Pontos 2 ocorrências = 5 Pontos 3 ocorrências = 1 Ponto 4 ocorrências ou mais = 0 Pontos
Sanções	Para o caso de quatro ou mais ocorrências, a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação de aplicação das penalidades legais estabelecidas para tais situações.

INDICADOR 2 NÚMERO DE OCORRÊNCIAS(CHAMADO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o funcionamento do equipamento, sem a parada devido à ocorrência de quebra (manutenção corretiva) que ocasione transtorno aos usuários.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal técnico e setorial do contrato através de livro de registros ou relatório encaminhado à gestão do contrato.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso ou não reposição no mês de referência da medição.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 15 Pontos 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ocorrências = 5 Pontos 4 ocorrências = 1 Ponto 5 ocorrência ou mais = 0 pontos
Sanções	Para o caso de cinco ou mais ocorrências, a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação de aplicação das penalidades legais estabelecidas para tais situações.

INDICADOR 3 - TEMPO PARA ATENDIMENTO AOS CHAMADOS(ORDENS DE SERVIÇOS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço
Meta a cumprir	1.1. O tempo máximo para atendimento a chamados de manutenção corretiva é de 24h; 1.2. O tempo máximo para atendimento a chamados de emergência corretiva é de 2h; 1.3. O tempo máximo para atendimento das rotinas de manutenção preventivas dependem das periodicidades e constam no Caderno de Encargos.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências ou Análise de relatório com requisições de Serviço não atendidas no tempo previsto, considerando o mês referente à medição.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal setorial do contrato através de livro de registros ou relatório encaminhado à gestão do contrato.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de Chamados ou Requisições de Serviço registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	em ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 15 Pontos 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ocorrências = 5 Pontos 4 ocorrências = 1 Ponto 5 ocorrência ou mais = 0 pontos
Sanções	A fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para as situações que se enquadrem na última faixa.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo, o que será levado em conta pela fiscalização nesta análise quando for o caso.
--------------------------	--

INDICADOR 4 ROTINAS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA (PROCEDIMENTOS PERIÓDICOS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o cumprimento às exigências das rotinas de manutenção preventivas relacionadas à garantia da vida útil do equipamento.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal técnico ou setorial do contrato através de livro de registros.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Cada rotina não realizada corresponde a uma ocorrência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 10 Pontos 2 ocorrências = 5 Pontos 5 ocorrências = 1 Pontos 10 ocorrências ou mais = 0 Pontos
OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:	Para o caso de dez ou mais ocorrências, a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação de aplicação das penalidades legais estabelecidas para tais situações.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

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

$$\text{PONTUAÇÃO TOTAL} = [(\text{Total para o Indicador 1}) + (\text{Total para o Indicador 2}) + (\text{Total para o Indicador 3}) + (\text{Total para o Indicador 4}) + (\text{Total para o Indicador 5})]$$

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de Serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto mais multa	*0,90
*OBSERVAÇÃO IMPORTANTE: Para uma pontuação abaixo de 50 pontos a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.		

Logo: Valor devido por Nota Fiscal = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos Previstos	Avaliação
1-PEÇAS EMPREGADAS NAS MANUTENÇÕES PREVENTIVAS, CORRETIVAS E PREDITIVAS.	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	5	
	3 ocorrências	1	
	4 ocorrências	0	
2 -NÚMERO DE OCORRÊNCIAS CHAMADO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA).	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	5	
	3 ocorrências	1	
	4 ocorrências	0	
3-TEMPO PARA ATENDIMENTO AOS CHAMADOS (REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS)	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	5	
	3 ocorrências	1	
	4 ocorrências	0	
4- ROTINAS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA (PROCEDIMENTOS PERIÓDICOS)	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	5	
	5 ocorrências	1	
	10 ocorrências	0	
5- ACIONAMENTO DE GARANTIA (RETORNO E RETRABALHO)	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	5	
	3 ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço:			

CELIO LISBOA
Integrante Técnico Titular da EPC
Sei 37247977

CRISTINA GOMES RUFINO
Integrante Administrativo Titular da EPC
Sei 37282507



Documento assinado eletronicamente por **CELIO SANTANA LISBOA, Agente Administrativo(a)**, em 04/04/2025, às 10:57, 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 **CRISTINA GOMES RUFINO, Agente de Polícia Federal**, em 04/04/2025, às 11:00, 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=40561271&crc=A96431D5.](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=40561271&crc=A96431D5)

Código verificador: **40561271** e Código CRC: **A96431D5**.

Referência: Processo nº 08389.007469/2024-50

SEI nº 40561271