



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO DO EDIFÍCIO - AEDI/SR/PF/RJ

**ANEXO X – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

**1. INTRODUÇÃO**

1.1. Este Anexo tem por objetivo estabelecer Instrumento de Medição de Resultado (IMR) com as exigências acerca da qualidade e quantidade da execução dos serviços e sua respectiva medição, para fins de adequação do pagamento aos resultados efetivamente obtidos durante o período de faturamento mensal do contrato, assim como o estabelecimento e definição das respectivas sanções.

1.2. Registre-se que a implementação de indicador de desempenho permite a definição de metas e a medição dos resultados atingidos em áreas críticas da execução das estratégias. Tais indicadores visam, portanto, medir a efetividade na aplicação dos processos e projetos, possibilitando as organizações, gerenciar seus processos e projetos de maneira a atender seus objetivos e metas estabelecidas em seu planejamento estratégico.

1.3. Particularmente, a manutenção deve selecionar indicadores que meçam a eficácia de seus processos, tais como, disponibilidade, confiabilidade e segurança. As metas estabelecidas devem superar os valores praticados usualmente no mercado.

1.4. Indicadores técnicos, tais como, tempo médio entre falhas(TMEF) e tempo médio para reparo (TMPR) são necessários para subsidiar o monitoramento e a gestão de manutenção.

1.5. Assim, os Indicadores de desempenho devem acompanhar a performance da manutenção nos seus processos principais, e não deve se ater apenas aos aspectos particulares, dando preferência por ter poucos indicadores, porém, voltados à total disponibilidade do ativo da ser gerido.

1.6. Para a aferição destes serviços, poderá ser utilizado um, dois ou três dos indicadores descritos abaixo, e devidamente caracterizados no Item 2 deste Anexo, conforme entendimento da Polícia Federal.

1.7. Para tanto, serão utilizados os seguintes indicadores:

- Índice de Conformidade de Manutenção - ICM;
- Índice de Performance de Atendimento;
- Índice de Disponibilidade de Unidades.

1.8. O objetivo desse conjunto de indicadores é avaliar de forma objetiva se a CONTRATADA presta os serviços de forma tempestiva, com a qualidade exigida pela Polícia Federal e mantendo em operação constante todas as unidades vinculadas ao contrato.

1.9. Estes indicadores são dotados de critérios objetivos e mensuráveis, obtidos mediante relatórios técnicos/planilhas eletrônicas, e tem a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados.

1.10. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

- 1.11. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será MENSAL, por meio de relatórios técnicos e aplicativos desenvolvidos com acompanhamento da FISCALIZAÇÃO e da CONTRATADA.
- 1.12. Constarão nesse aplicativo, entre outras informações, as metas e os índices de níveis de serviços alcançados.

Periodicidade de medição dos indicadores:

1.13. A CONTRATADA será avaliada mensalmente, ao final de cada período de faturamento, quando será efetuada a conversão dos índices diários em índice mensal, que será utilizado para identificar o percentual de aplicação do REDUTOR, conforme tabela de correlação, previstas neste Anexo, de forma a calcular o valor final a ser pago pela prestação dos serviços.

2. INDICADORES

2.1. ÍNDICE DE CONFORMIDADE DE MANUTENÇÃO – ICM

- 2.1.1. O ICM é um indicador de desempenho da CONTRATADA na execução do Contrato e será apurado pela Polícia Federal.
- 2.1.2. O ICM será calculado pela soma dos percentuais referente a ocorrência de cada falta listada abaixo, conforme percentuais indicados:

ITEM	DESCRIÇÃO	INCIDÊNCIA	PERCENTUAL REFERENTE AO CUSTO MENSAL DO CONTRATO
1	Não manter as ferramentas e equipamentos nas quantidades especificadas neste termo e em condições adequadas de uso e funcionamento, sem justificativa.	Por ocorrência	0,5%
2	Não fornecer uniformes e EPIs aos funcionários conforme estipulado neste termo.	Por ocorrência	1%
3	Colaborador sem utilizar o EPI correto	Por ocorrência	0,1%
4	Fornecer informações falsas ou omitir informações em relação à prestação dos serviços.	Por ocorrência	1%

5	Não apresentar, sem justificativa, os documentos de OS, como cotações, recebimento de servidor e nota fiscal, após solicitação da Fiscalização.	Por reincidência	0,1%
6	Calhas com acúmulo de sujeira.	Por ocorrência	0,25%
7	Telhado com goteira após Chuva intensa ou Poça formada em decorrência dele.	Por ocorrência	0,1%
8	Componentes de quadros elétricos apresentando aquecimento, disjuntores desarmando	Por ocorrência	0,5%
9	Baterias descarregadas, danificadas ou vencidas	Por ocorrência	1%
10	No-break operando em bypass	Por ocorrência	1%
11	Gerador Inoperante, com quantidade de combustível abaixo do recomendado, com combustível fora do prazo de validade ou sem registro de data de ultimo abastecimento.	Por ocorrência	2%
12	Cabos ressecados ou carbonizados	Por ocorrência	2%
13	Caixa de gordura cheia ou transbordando	Por ocorrência	0,5%
14	Caixa d'agua sem limpeza por mais de 6 meses.	Por ocorrência	2%
15	Motobomba ou ar-condicionado inoperante por necessidade de manutenção corretiva não programada	Por ocorrência	2%
16	Compressores fixados inadequadamente em suas bases	Por ocorrência	0,5%

17	Rolamento com ruídos excessivos	Por ocorrência	0,25%
18	Hélices das condensadoras danificadas ou desbalanceadas	Por ocorrência	0,25%
19	Tubulação de dreno danificada ou descarregando em local inadequado	Por ocorrência	0,25%
20	Não realizar rotinas de serviços especializados no Chillers ou GMG.	Por ocorrência	1%
21	Não realizar análise termográfica ou de energia.	Por ocorrência	1%
22	Não realizar análise de qualidade de ar.	Por ocorrência	1%
23	Não disponibilizar veículo exigido no contrato.	Por ocorrência	2%
24	Cada 24 horas com o sistema de condensadoras VRF sem funcionar ou com menos de 50% da sua capacidade funcionando, Após 24 horas, será descontado proporcional a cada 12 horas.	Por ocorrência por sistema	1%
25	O não cumprimento de prazos acordados com a Fiscalização Técnica	Por ocorrência	0,5%
26	Demora no atendimento das descentralizadas	Por ocorrência	0,2%
27	O não preenchimento de Ordens de Serviços que acarrete em descontinuidade do acompanhamento da vida útil do ativo ou do sistema	Por medição mensal	1%
28	O não cadastramento ou cadastramento inconsistente de ativos ou sistemas no sistema de gerenciamento de manutenção	Por ocorrência	0,1%

29	A não execução ou execução de baixa qualidade dos serviços eventuais	Por evento	2%
30	Recusa ou demora em substituir colaborador, inclusive o preposto, conforme a solicitação da Fiscalização Técnica	Por evento	2%
31	Sistema de combate a incêndio inoperante por falhas no grupo de bombas ou vazamentos na canalização	Por evento	2%
32	Caixas de hidrantes e/ou seus requintes indisponíveis por falhas na manutenção preventiva	Por evento	2%
33	Sistema SDAI com falhas e/ou com necessidade de substituição de peças com prazo maior de 24 horas	Por evento	2%
34	Sistema SPDA com cabeamento metálico rompido ou oxidado	Por evento	2%
35	Câmera do CFTV inoperante por prazo maior do que 12 horas	Por evento	2%
36	Falhas e/ou peças defeituosas no sistema de controle, sem tratamento corretivo superior a 12 horas	Por evento	2%
37	Falhas ou inoperância no sistema de automação, em parte ou em sua totalidade, inclusive os hardwares, por prazo maior do que 24 horas	Por evento	2%
38	Resíduos não recolhidos após os termos dos serviços e/ou não manter o mínimo de aspecto de limpeza e organização do local atendido.	Por evento	1%

39	Infiltrações e/ou vazamentos diversos sem tratamento devido, após notificação por OS ou pela Fiscalização Técnica.	Por evento	1%
40	Falha ou defeito em luminárias de emergência com prazo maior do que 24 horas.	Por evento.	1%
41	Colaborador com uniforme fora do padrão.	Por evento.	0,1%
42	Demora em substituição de lâmpadas queimadas, sem justificativa técnica relevante.	Por evento.	0,2%
43	Cabeamento elétrico ou de comunicação com instalações precárias, conforme avaliação da Fiscalização Técnica.	Por evento.	0,5%
44	O não atendimento ou atendimento parcial ao especificado no ANEXO V – MATERIAIS , PEÇAS, FERRAMENTAL EPI E UNIFORMES– MATERIAIS SOB DEMANDA	Por evento.	0,8%
45	O não atendimento ou atendimento parcial ao especificado no Anexo VII - SERVIÇOS EVENTUAIS - PROCEDIMENTOS	Por evento.	0,8%

## 2.2. ÍNDICE DE PERFORMANCE DE ATENDIMENTO – PRAZO DE ATENDIMENTO

2.2.1. Trata-se de um indicador que tem por objetivo avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação aos prazos e periodicidades de atendimento das ordens de serviço e demandas.

2.2.2. Serão considerados todos as Ordens de Serviço (OS) recebidos, tratados e fechados pela CONTRATADA, no período de faturamento mensal.

2.2.2.1. Para o cálculo do percentual de desempenho (índice) será utilizada a seguinte fórmula:

2.2.2.2.

$$PCP( ) = \left[ 1 - \frac{QPCA}{QTC} \right] * 100$$

PCP = Percentual de OS Tratadas no Prazo  
 QPCA(\*) = Quantidade Ponderada de OS Tratadas com Atraso  
 QTC = Quantidade Total de OS Tratadas no período

2.2.2.3. A quantidade de OS tratadas com atraso será ponderada pela quantidade de horas que exceda o prazo de tratamento e também pela criticidade do chamado, conforme a tabela seguinte:

<b>CRITICIDADE DA DEMANDA</b>	<b>PESO</b>
Baixa	1
Média	3
Alta	5
Urgente	10

<b>HORAS EXCEDENTES AO PRAZO DE ATENDIMENTO</b>	<b>PESO</b>
$X \leq 24$ hrs	1
$24 \text{ hrs} < X \leq 72 \text{ hrs}$	3
$72 \text{ hrs} < X \leq 168 \text{ hrs}$	5
$168 \text{ hrs} < X \leq 360$ horas	10

<b>ÍNDICE DE PERFORMANCE CALCULADO PCP</b>	<b>PERCENTUAL PARA SANÇÃO</b>
Maior ou igual a <b>95%</b>	0,00%
Maior ou igual <b>90%</b> e menor que 95%	2,50%
Maior ou igual <b>85%</b> e menor que 90%	5,00%
Maior ou igual <b>80%</b> e menor que 85%	7,50%
Menor que 80%	10,00%

2.2.2.4. Exemplificando: um chamado que tenha criticidade definida como ALTA e foi tratada com 40 horas de atraso, equivalerá a 15 (3 x 5) ordens de serviço tratadas com atraso.

2.2.2.5. Se durante o período foram executadas 50 demandas, e destas 50 apenas a demanda do exemplo foi executada com atraso, o percentual de demandas executadas no prazo fica em 70% e o redutor será de 10,00%.

2.2.3. Caso existam demandas ainda pendentes de finalização ao final do dia de medição do indicador, estas serão tratadas para o cálculo do índice seguindo as seguintes premissas:

2.2.3.1. Será utilizada a hora de 23:59:59 do dia de medição como referencia para que, em comparação com a data de registro da demanda, seja identificado o tempo em que a demanda ainda está sem finalização, aqui chamado de “Tempo de Atendimento”.

2.2.3.2. O “Tempo de Atendimento” será usado para determinar se a demanda se encontra em atraso e qual o atraso ponderado.

## 2.3. **ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE UNIDADES**

2.3.1. Para fins de identificação da disponibilidade será considerado todo evento deste indicador ocorrido e registrado dentro do período de faturamento mensal, conforme definido no item abaixo.

2.3.2. Os indicadores serão processados periodicamente para verificação da conformidade dos serviços prestados.

2.3.3. Para fins de apuração da indisponibilidade de Unidade, serão utilizados apontamentos da FISCALIZAÇÃO que poderá fazer uso de relatórios da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

2.3.4. O percentual a ser apurado terá por base o número de indisponibilidades ocorridas no período de faturamento.



<b>Nº EVENTOS/MÊS POR UNIDADE</b>	<b>PERCENTUAL PARA SANÇÃO</b>
0	0%
Até 2	2%
Até 4	4%
Até 6	6%
Até 8	8%
Acima de 8	10%

2.3.5. Eventos de Indisponibilidade:

<b>EVENTO</b>
Falha de No Break na ocorrência de falta de energia pela concessionária
Parada de VRF ou parte dele por pane no sistema de climatização da unidade
Parada da unidade ou parte dela por pane nos quadros de distribuição de energia elétrica
Parada da unidade ou parte dela por pane no sistema de distribuição de energia elétrica
Indisponibilidade de 50% ou mais do sistema de iluminação da unidade

Parada da unidade ou parte dela por ocorrência de vazamentos de água ou esgoto sanitário.
Falha no GMG na ocorrência de falta de energia pela concessionária
Atraso na resolução de problemas ocasionados por falhas em aparelhos de ar-condicionado
Sistema SDAI com falhas ou inoperante por um período maior do que 24 horas.
Sistema de controle de acesso com falhas ou inoperante com prazo maior do que 12 horas e comprometa a auditoria ou a segurança da unidade
Sistema de CFTV com falhas ou inoperante com prazo maior do que 12 horas e comprometa a auditoria ou a segurança da unidade
Sistema de automação com falhas ou inoperante com prazo maior do que 24 horas e comprometa a auditoria ou a segurança da unidade ou operacionalidade da unidade

### 3. APLICAÇÃO DO REDUTOR

3.1. Pelo descumprimento contratual na execução de atividades previstas e programadas, bem como pela sua prestação de forma incompleta ou inadequada, a CONTRATADA sujeitar-se-á a um REDUTOR no faturamento mensal, cujas fórmulas e percentuais se encontram descritos e previstos neste Anexo, a incidir sobre o valor do faturamento mensal contratado, que compreende o valor fixo mensal adicionado do valor referente aos serviços sob demanda, correspondentes ao período de apuração, atrelado ao nível de criticidade do serviço atingido, de acordo com a tabela de correlação prevista neste mesmo Anexo.

3.2. Compreende-se por descumprimento contratual, a execução do serviço de forma inadequada, insatisfatória, de modo incompleto, com inobservância de padrões da Polícia Federal, bem como normas técnicas e legislações aplicáveis.

3.3. Quando se aplicar mais de um indicador, o resultado do REDUTOR será a soma simples dos percentuais de redução dos indicadores, limitado a um valor máximo de 20% (vinte por cento) do valor do encargo mensal da prestação de serviço.

### 4. APLICAÇÃO DA GLOSA

- 4.1. A Polícia Federal aplicará GLOSA à CONTRATADA referente aos serviços não realizados e/ou materiais não utilizados nos serviços contratados, ou quando a prestação dos serviços ocorrer de modo diverso daquele estabelecido no TERMO DE REFERÊNCIA e respectivos Anexos.
- 4.2. Assim, a GLOSA a ser aplicada corresponderá aos valores dos serviços não executados ou insumos/materiais não utilizados, independentemente do REDUTOR previsto no Item 3.
- 4.3. A GLOSA será aplicada mensalmente na Fatura/Nota Fiscal de Prestação de Serviço, e corresponderá aos valores de quaisquer serviços previstos e não realizados e/ou materiais não utilizados.

## 5. METODOLOGIA DE FATURAMENTO

- 5.1. A FISCALIZAÇÃO TÉCNICA realizará a apuração do faturamento de forma automática, com eventuais ajustes manuais, sendo que dos valores brutos apurados serão deduzidos o redutor referente aos indicadores não cumpridos, ou seja, quando ocorrer inadimplemento relativo da CONTRATADA caracterizado pela execução negligente ou inadequada.
- 5.2. Pelas características das atividades, a Polícia Federal pagará à CONTRATADA O valor conforme proposta comercial, descontados os valores previstos acima, bem como eventuais glosas por serviços não realizados e/ou materiais não utilizados nos serviços contratados ou quando a prestação dos serviços ocorrer de modo diverso daquele estabelecido no TERMO DE REFERÊNCIA e respectivos Anexos.

**VANDERSON BERNARDES DA SILVA**

AEDI/SR/PF/RJ

Mat. 8.002.06



Documento assinado eletronicamente por **VANDERSON BERNARDES DA SILVA**, **Agente Administrativo(a)**, em 20/02/2025, às 11:49, 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=36656869&crc=84CBC99A](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=36656869&crc=84CBC99A).  
Código verificador: **36656869** e Código CRC: **84CBC99A**.

