



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
GRUPO TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - GTED/SELOG/SR/PF/AP

ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
2. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
3. Este anexo é parte do Termo de Referência para a contratação de serviços contínuos de locação de grupo gerador de energia elétrica a diesel, trifásico, 75 kVA (Stand By), com fornecimento, instalação, operação assistida, manutenção preventiva e corretiva e fornecimento de combustível, para atendimento à Delegacia de Polícia Federal em Oiapoque/AP (SR/PF/AP).
4. A contratante adotará a avaliação de desempenho por meio dos indicadores estabelecidos e aplicará o IMR para fins de controle contratual dos serviços realizados.

Indicador	
Solução das Ordens de Serviço (OS)	
Finalidade	Garantir a correta manutenção do grupo gerador, assegurando sua disponibilidade em regime stand-by, dentro dos parâmetros e normas técnicas.
Meta a cumprir	Conforme Termo de Referência e Anexo - Rotina de Manutenção do grupo gerador.
Instrumento de medição	Relatórios do sistema informatizado – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema informatizado com acompanhamento pelo fiscal técnico do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$TCS = CS/NTC$ Onde: TCS = Taxa de chamados solucionados CS = Chamados solucionados sem pendências NTC = Nº total de chamados
Início da vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	$TCS \geq 0,75$ – sem redução do valor mensal do serviço. $0,50 < TCS \leq 0,75$ – redução de 5% do valor mensal do serviço. $0,30 \leq TCS < 0,50$ – redução de 10% do valor mensal do serviço. $TCS < 0,30$ – redução de 20% sobre o valor mensal do serviço.

Sanções adicionais	Em caso de reincidência: Para $0,30 < TCS \leq 0,50$: multa de 2% sobre a Nota Fiscal do mês + faixa de ajuste pertinente; Para $TCS < 0,30$: multa de 5% sobre a Nota Fiscal do mês + faixa de ajuste pertinente + análise quanto à rescisão contratual.
Observações	1. Caso haja impedimentos na realização das rotinas de manutenção, o fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente, visando à normalização dos serviços e à não incidência de ajustes ou sanções. 2. Todas as ocorrências deverão estar registradas para que sejam validadas pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos. 3. Na aplicação das sanções será garantida a ampla defesa e o contraditório.

Indicador	
Prazo de Atendimento Técnico a Chamados	
Finalidade	Garantir o atendimento das solicitações de manutenção corretiva no prazo estabelecido no Termo de Referência, dada a criticidade do fornecimento de energia de contingência à unidade policial.
Meta a cumprir	Atender 100% dos chamados dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas do registro do chamado.
Instrumento de medição	Relatórios do sistema informatizado – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Relatórios periódicos sujeitos à avaliação do fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$HA = TA - TTTR$ Onde: HA = Horas de atraso TA = Tempo de atendimento do chamado $TTTR$ = Tempo de tolerância previsto no Termo de Referência (48 horas)
Início da vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	$HA \leq 24$ (atraso de até 24h além das 48h de tolerância) – sem redução do valor mensal do serviço. $24 < HA \leq 96$ (atraso de 24h a 96h além das 48h de tolerância) – redução de 5% do valor mensal do serviço. $HA > 96$ (atraso superior a 96h além das 48h de tolerância) – redução de 10% sobre o valor mensal do serviço.
Sanções adicionais	Em caso de reincidência: Para $24 < HA \leq 96$: multa de 5% sobre a Nota Fiscal do mês + faixa de ajuste pertinente; Para $HA > 96$: multa de 10% sobre a Nota Fiscal do mês + faixa de ajuste pertinente + análise quanto à rescisão contratual.

Observações	1. O mecanismo de cálculo será verificado pelo gestor do contrato, avaliando se o atraso no atendimento se deu em virtude de impedimentos da própria Administração, hipótese em que ficará isenta a Contratada. 2. Todas as ocorrências deverão estar registradas para que sejam validadas pelo gestor do contrato, e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos. 3. Na aplicação das sanções será garantida a ampla defesa e o contraditório.
--------------------	--

Indicador	
Substituição do Equipamento em Caso de Falha Grave	
Finalidade	Garantir a substituição do grupo gerador por equipamento equivalente, em caso de falha grave não sanável no atendimento técnico, assegurando a continuidade do fornecimento de energia de contingência à unidade policial.
Meta a cumprir	Substituir o equipamento defeituoso em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas da constatação da impossibilidade de reparo imediato, sem custo adicional à Administração.
Instrumento de medição	Registro da ocorrência e relatório técnico apresentado pela Contratada.
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal técnico do contrato, mediante confirmação da instalação e do pleno funcionamento do equipamento substituído.
Periodicidade	Por ocorrência.
Mecanismo de cálculo	$HS = TS - TTS$ Onde: HS = Horas de atraso na substituição TS = Tempo decorrido entre a constatação da falha grave e a efetiva substituição do equipamento TTS = Tempo de tolerância previsto no Termo de Referência (48 horas)
Início da vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	$HS \leq 24$ (atraso de até 24h além das 48h de tolerância) – sem redução do valor mensal do serviço. $24 < HS \leq 96$ (atraso de 24h a 96h além das 48h de tolerância) – redução de 5% do valor mensal do serviço. $HS > 96$ (atraso superior a 96h além das 48h de tolerância) – redução de 10% sobre o valor mensal do serviço.
Sanções adicionais	Em caso de reincidência: Para $24 < HS \leq 96$: multa de 5% sobre a Nota Fiscal do mês + faixa de ajuste pertinente; Para $HS > 96$: multa de 10% sobre a Nota Fiscal do mês + faixa de ajuste pertinente + análise quanto à rescisão contratual, dada a criticidade da indisponibilidade prolongada do fornecimento de energia de contingência.
Observações	1. Durante o período de indisponibilidade do equipamento, permanecem integralmente exigíveis as demais obrigações contratuais da Contratada. 2. Na aplicação das sanções será garantida a ampla defesa e o contraditório.

Macapá/AP, (na data da assinatura eletrônica).



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE AGUIAR ALVES**, **Agente de Polícia Federal**, em 29/07/2026, às 12:14, 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=147220873&crc=2BCF3C59.
Código verificador: **147220873** e Código CRC: **2BCF3C59**.

Referência: Processo nº 08361.005940/2025-64

SEI nº 147220873