



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/CE

ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(ANEXO V-B da Instrução Normativa nº 05/2017 - MPDG)

Avaliação da Qualidade dos Serviços (MODELO)

| Indicador | |
|--|--|
| Nº + Título do Indicador que será utilizado | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | |
| Meta a cumprir | |
| Instrumento de medição | |
| Forma de acompanhamento | |
| Periodicidade | |
| Mecanismo de Cálculo | |
| Início de Vigência | |
| Faixas de ajuste no pagamento | |
| Sanções | |
| Observações | |
| | |
| Exemplo de Indicador | |
| Nº 01 Prazo de atendimento de demandas (OS). | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão. |
| Meta a cumprir | 24h |
| Instrumento de medição | Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica. |
| Forma de acompanhamento | Pelo sistema. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Cada OS será verificada e valorada individualmente. N° de horas no atendimento/24h = X |
| Início de Vigência | Data da assinatura do contrato. |
| Faixas de ajuste no pagamento | De 0 até 1 - 100% do valor da OS De 1 até 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS |

| | |
|--------------------|--|
| Sanções | 20% das OS acima de 2 - multa de R\$ 1.000,00 30% das OS acima de 2 - multa de R\$ 1.000,00 + rescisão contratual |
| Observações | |



Documento assinado eletronicamente por **RENAN FURTADO LIMA, Agente de Contratação**, em 04/12/2023, às 14:13, 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=32764907&crc=565F1521.

Código verificador: **32764907** e Código CRC: **565F1521**.

Referência: Processo nº 08270.014778/2023-22

SEI nº 32764907