



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

ANEXO F

IMR - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. IMR - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1.1. **Definição:** O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é parte integrante do contrato, destinado a estabelecer parâmetros objetivos, mensuráveis, verificáveis e auditáveis de desempenho, com vistas à aferição da qualidade dos serviços prestados, à transparência na execução contratual e à adequação dos pagamentos à performance efetiva.

1.2. **Finalidade:** O IMR tem por finalidade assegurar a conformidade da execução contratual, mediante o acompanhamento contínuo da prestação dos serviços, com base em indicadores previamente definidos. No caso dos serviços de manutenção preventiva e corretiva de veículos, máquinas e equipamentos, a avaliação abrangerá todo o ciclo de atendimento, desde a abertura da solicitação até a conclusão da respectiva Ordem de Serviço (OS).

1.3. **CrITÉrios de avaliação:** A avaliação será realizada com base em indicadores de desempenho e conformidade, considerando situações que indiquem descumprimento dos padrões técnicos, operacionais ou administrativos. Cada evento será pontuado de 1 a 5, conforme o grau de impacto, e resultará em glosa proporcional entre 0,5% e 7% do valor mensal do contrato, conforme tabela de relevância.

1.4. **Apuração:** Ao término de cada mês, o fiscal do contrato deverá preencher a planilha de cálculo do índice global de desempenho e encaminhá-la ao preposto da CONTRATADA, informando o valor da glosa correspondente e eventuais recomendações decorrentes da análise.

1.5. **Sanções:** Caso o percentual de glosas ultrapasse 10% do valor mensal ou, cumulativamente, 30% ao longo de 12 (doze) meses, será caracterizada a inexecução parcial do contrato, ensejando a instauração de procedimento administrativo para aplicação das sanções previstas no instrumento contratual e na legislação vigente.

1.6. **Transparência e auditoria:** Todos os dados utilizados para cálculo do IMR deverão estar disponíveis no sistema da CONTRATADA, com acesso aos fiscais e gestores da CONTRATANTE. O sistema deverá permitir exportação dos dados, geração de relatórios por período e visualização por unidade, tipo de serviço e fornecedor, garantindo transparência e suporte à auditoria interna e externa.

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	<p>Cada solicitação de orçamento será verificada e valorada individualmente.</p> <p>M = número de dias úteis entre a aprovação do orçamento e o início da execução do serviço. O sistema deverá calcular automaticamente esse intervalo, com base nos registros de abertura e conclusão da OS, garantindo rastreabilidade e precisão na apuração.</p>
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>$M \leq 1$: paga-se 100% do valor do serviço (peças + mão de obra)</p> <p>$1 < M \leq 3$: paga-se 95% do valor do serviço (peças + mão de obra)</p> <p>$3 < M \leq 6$: paga-se 90% do serviço (peças + mão de obra)</p> <p>$M > 6$: paga-se 80% e aplicação de sanções conforme item 17 do TR</p>
Sanções	Conforme Termo de Referência
Observações	O prazo a ser aferido pelo IMR inicia-se após a aprovação do orçamento por parte do fiscal técnico/gestor de contrato.
02	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir abastecimentos bem-sucedidos em relação ao total de abastecimentos pretendidos
Meta a cumprir	98% ou mais de abastecimentos efetivamente realizados em comparação com o total de abastecimentos pretendidos pela Contratada
Instrumento de medição	Abastecimentos/operações realizado(a)s com êxito
Forma de acompanhamento	Através do sistema online disponibilizado pela empresa contratada
Periodicidade	Mensal
Início da vigência	Após 30 dias de contratado
Mecanismo de cálculo	<p>Percentual de abastecimentos não fracassados em relação ao total de abastecimentos realizados:</p> <p>As = quantidade de abastecimentos bem sucedidos</p> <p>Af = quantidade de abastecimentos fracassados.</p> <p>$IMR = As/(As+Af)$, onde As representa abastecimentos bem-sucedidos e Af os fracassados.</p> <p>O sistema deverá gerar relatório mensal com os percentuais por unidade, tipo de combustível e local de abastecimento, permitindo análise comparativa e identificação de falhas recorrentes.</p>
Faixas de ajustes no pagamento	<p>$IMR \geq 98\%$: paga-se 100% do valor da nota fiscal; $IMR < 98\% > 95\%$: paga-se 95 % do valor da nota fiscal.</p> <p>$IMR < 95\%$: 90 % do valor da nota fiscal, sem prejuízo das sanções previstas no TR</p>
Sanções	Conforme Termo de Referência
Observações	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.
03	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir patamares cada vez mais elevados de economicidade

Meta a cumprir	Taxa de Sucesso $\geq 95\%$, calculada com base na diferença entre o orçamento inicial e o valor final aprovado, considerando os descontos aplicados, negociações realizadas e conformidade com tabelas referenciais. A CONTRATADA deverá apresentar relatório trimestral de ganhos de economicidade.
Instrumento de medição	Sistema contratado ou fiscalização presencial
Forma de acompanhamento	Sistema contratado ou fiscalização presencial
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após 30 dias de contratado
Sanções	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
	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

2 – Não cumprimento dos requisitos de qualidade e de conformidade técnica dos serviços.

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
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

- Clareza e Fundamentação:** O relatório de avaliação deverá ser redigido de forma clara, objetiva e fundamentada, contendo os critérios utilizados e a documentação comprobatória pertinente. Em caso de descumprimento de metas, o relatório será encaminhado à CONTRATADA, que poderá apresentar manifestação no prazo estabelecido.
- Justificativas da Contratada:** As justificativas deverão ser formalmente encaminhadas ao fiscal do contrato, dentro do prazo previsto, sob pena de preclusão.
- Ajuste e Medição:** Após análise das justificativas e esclarecimento de eventuais dúvidas, o fiscal técnico ou gestor formalizará o fator de qualidade, ajustando o valor da medição conforme o IMR apurado. Esse procedimento definirá o valor da fatura e caracterizará o recebimento definitivo, autorizando a emissão da nota fiscal.
- Sanções Complementares:** A aplicação de glosas decorrentes do IMR não afasta a possibilidade de imposição de outras sanções contratuais, quando cabíveis, nos termos da legislação vigente, do contrato, do Termo de Referência e seus ANEXOS.



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO SANTOS MARINHO**, **Chefe de Divisão**, em 23/02/2026, às 15:56, 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 **LELIS DOURADO VIANA**, **Agente Administrativo(a)**, em 23/02/2026, às 17:17, 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=144607786&crc=A2FAEDA9.
Código verificador: **144607786** e Código CRC: **A2FAEDA9**.