



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE TRANSPORTES - SETRAN/DIFRO/CGAD/DLOG/PF

"ANEXO J" - TERMO DE REFERÊNCIA Nº 14407791/2022-SETRAN/DIFRO/CGAD/DLOG/PF

IMR - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

- **DEFINIÇÃO:** Instrumento de medição de resultado é documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

- **OBJETIVO:** obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.

- **FORMA DE AVALIAÇÃO:** definição das situações (indicadores) que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de Correspondência, de 1 a 5, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas, que podem ser cumulativas, de 0,5% (meio por cento) a 7% (sete por cento) do valor mensal do contrato.

- **APURAÇÃO:** ao final de cada período de apuração (mês), o Fiscal do contrato preencherá a planilha de cálculo o índice global e a encaminhará ao preposto da contratada para conhecimento do valor da glosa a ser aplicada no mês, ajustado ao cumprimento das metas deste acordo e adoção das medidas recomendadas, quando houver.

- **SANÇÕES:** Quando o percentual de glosas no período mensal for superior a 10% (dez por cento) sobre o valor mensal ou o somatório das glosas for superior a 30% (trinta por cento) do valor mensal no período de um ano, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação das penalidades previstas no contrato.

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	Cada solicitação de orçamento será verificada e valorada individualmente. Nº de dias úteis no atendimento/5 = M
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	M ≤ 1: paga-se 100% do valor do serviço (peças + mão de obra) 1 < M ≤ 3: paga-se 95% do valor do serviço (peças + mão de obra) 3 < M ≤ 6: paga-se 90% do serviço (peças + mão de obra) M > 6: paga-se 80% e aplicação de sanções conforme item 17 do TR
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 on line disponibilizado pela empresa contratada
Periodicidade	Mensal
Início da vigência	Após 30 dias de contratado
Mecanismo de cálculo	Percentual de abastecimentos não fracassados em relação ao total de abastecimentos realizados: As = quantidade de abastecimentos bem sucedidos Af = quantidade de abastecimentos fracassados IMR = As/(As+Af)
Faixas de ajustes no pagamento	IMR ≥ 98%: 100% do valor da nota fiscal 95% ≤ IMR < 98%: 95 % do valor da nota fiscal IMR < 95%: 90 % do valor da nota fiscal, sem prejuízo das sanções previstas no TR
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 de 95%
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 - Tempo de atraso (em relação ao estabelecido no TR e seus anexos) na execução 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
	Atraso de até 01 hora na conclusão de um serviço	Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	2
	Atraso de mais de 01 hora e menos de 05 horas na conclusão de um serviço	Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	3
	Atraso de mais de 05 horas na conclusão de um serviço	Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	4
	Descumprimento de prazos previstos para serviços programados	Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	4
2 – Qualidade dos serviços	Deixar de manter registro atualizado de intervenções, verificações e falhas registradas com data e hora junto a cada quadro de comando	Sistema contratado e/ou Fiscalização presencial	2
	Dano a equipamentos por imprudência ou imperícia	Fiscalização presencial e/ou Relatório de Serviços	5
	Recurar-se a fornecer peças não constantes da planilha de peças pelo preço de mercado	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	4
	Fornecimento de informação incorreta à fiscalização	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	2
	Destruição ou danificação intencional de documentos relacionados a manutenção	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
	Danificar equipamento por omissão, imperícia ou intempestividade na atuação	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
	Falta dos elementos mínimos no relatório de serviços indicados no TR	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

- 1 - O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à Contratada com prazo aberto para manifestação.
- 2 - As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela Contratada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.
- 3 - Dirimidas as dúvidas, o fiscal técnico/gestor do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a Contratada a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.
- 4 - A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das sanções previstas no contrato.



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO SANTOS MARINHO**, **Chefe de Divisão**, em 07/02/2023, às 18:48, 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 **WILLIAM ENIO GUEDES FABRICIO**, **Chefe de Divisão**, em 08/02/2023, às 19:40, 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 **JOSE SOARES DOS SANTOS FILHO**, **Agente Administrativo(a)**, em 08/02/2023, às 19:53, 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 http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25565662** e o código CRC **A6F6C064**.