



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO ESPÍRITO SANTO - SR/PF/ES
NEPOM/DREX/SR/PF/ES

**ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

1. OBJETIVO

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR tem por finalidade estabelecer critérios objetivos para aferição da qualidade dos serviços prestados, permitindo que a fiscalização acompanhe o desempenho da execução contratual mediante indicadores previamente definidos, nos termos do Anexo V-B da IN SEGES/MP nº 05/2017.

1.2. O IMR constitui instrumento complementar ao Termo de Referência, não substituindo os mecanismos de fiscalização previstos na Lei nº 14.133/2021, nem afastando a aplicação de penalidades administrativas quando caracterizado inadimplemento contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

2.1. Este instrumento foi elaborado em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, com a Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, especialmente seu Anexo V-B, com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 81/2022 e com as condições estabelecidas no ETP, Termo de Referência e respectivos anexos.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

3.1. O IMR será aplicado mensalmente sobre a execução dos serviços prestados no período de referência, considerando as Ordens de Serviço emitidas, os atendimentos realizados, os serviços concluídos, as peças fornecidas e a documentação entregue pela contratada.

3.2. Por se tratar de contratação sem dedicação exclusiva de mão de obra, baseada em demanda e remuneração por hora técnica, o presente IMR não avalia assiduidade ou frequência diária de profissionais, mas sim resultados, prazos, qualidade técnica, conformidade documental, organização, segurança e atendimento das solicitações da Administração.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Compete ao Fiscal Técnico registrar as Ordens de Serviço, acompanhar a execução, verificar a conformidade técnica dos serviços, registrar ocorrências, avaliar os indicadores e propor, quando cabível, os ajustes de pagamento decorrentes deste IMR.

4.2. Compete ao Fiscal Administrativo acompanhar os aspectos documentais, fiscais e de pagamento, bem como apoiar a aplicação das glosas e demais providências necessárias à liquidação da despesa.

4.3. Compete ao Gestor do Contrato coordenar a fiscalização, validar a avaliação consolidada, assegurar o contraditório à contratada e adotar as providências necessárias nos casos de desempenho insatisfatório ou descumprimento contratual.

4.4. Compete à Contratada executar os serviços de acordo com o Termo de Referência, apresentar relatórios, orçamentos, notas fiscais, comprovações de origem de peças, ART quando exigível, justificativas técnicas e demais documentos necessários à aferição dos resultados.

5. METODOLOGIA GERAL DE AFERIÇÃO

5.1. A avaliação mensal será composta por 5 (cinco) indicadores, totalizando 100 (cem) pontos.

Cada indicador será medido por meio de dados objetivos extraídos de Ordens de Serviço, relatórios técnicos, controles de atendimento, Livro de Ocorrências, orçamentos, notas fiscais, documentos de fornecimento de peças e registros da fiscalização.

5.2. Quando não houver demanda ou evento avaliável para determinado indicador no mês de referência, o respectivo indicador será considerado cumprido, atribuindo-se a pontuação máxima, salvo se houver registro de descumprimento contratual relacionado ao indicador no período.

5.3. Havendo casas decimais na porcentagem aferida, será realizado o arredondamento para o percentual inteiro abaixo, exemplo: 89,47% = 89%;

5.4. Quadro-resumo dos indicadores:

Indicador	Objeto da aferição	Peso	Fonte principal de evidência
IMR-01	Tempo de resposta e mobilização	20 pontos	Ordens de Serviço, registros de acionamento e comunicações formais
IMR-02	Cumprimento dos prazos de execução	30 pontos	Ordens de Serviço, cronogramas, relatórios e aceite da fiscalização
IMR-03	Qualidade técnica dos serviços	30 pontos	Relatórios técnicos, testes operacionais, retrabalho e reincidência de falhas
IMR-04	Conformidade documental e fornecimento de peças	10 pontos	Relatórios, orçamentos, cotações, notas fiscais, ART e comprovação de origem
IMR-05	Organização, segurança, meio ambiente e preservação patrimonial	10 pontos	Inspeções, registros fotográficos, Livro de Ocorrências e notificações

6. INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR	
ITEM	IMR-01 - TEMPO DE RESPOSTA E MOBILIZAÇÃO
FINALIDADE	Medir a tempestividade da Contratada no atendimento às solicitações da Administração, especialmente quanto ao recebimento, resposta e mobilização inicial após a abertura de Ordem de Serviço ou acionamento formal.
META A CUMPRIR	100% dos acionamentos atendidos dentro do prazo previsto no Termo de Referência ou na Ordem de Serviço. O prazo ordinário de resposta será de até 24 horas, salvo prazo diverso expressamente fixado pela fiscalização ou hipótese justificada e aceita pela Administração.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ordens de Serviço, registros de acionamento, mensagens eletrônicas, Livro de Ocorrências, registros telefônicos formalizados, relatório do fiscal e demais documentos hábeis.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	O Fiscal Técnico verificará, a cada acionamento, a data e horário da solicitação e a data e horário da resposta ou mobilização inicial da Contratada, registrando o resultado na planilha de controle mensal do IMR.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Índice de cumprimento = (número de acionamentos respondidos no prazo / número total de acionamentos avaliáveis no mês) x 100. Pontuação do indicador = 20 x índice de cumprimento. Se não houver acionamento avaliável no mês, atribui-se 20 pontos, salvo descumprimento registrado.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir da data de início da execução contratual.

FAIXAS DE PONTUAÇÃO	a) 100% = 20 pontos; b) 90% a 99,99% = pontuação proporcional; c) abaixo de 90% = pontuação proporcional e registro de ocorrência; d) atraso injustificado em atendimento emergencial poderá ser classificado como não conformidade grave, sem prejuízo de sanção cabível.
OBSERVAÇÕES	Atrasos decorrentes de fato imputável à Administração, caso fortuito, força maior, indisponibilidade comprovada de acesso ao local ou outra justificativa aceita pela fiscalização não serão computados como descumprimento.

INDICADOR	
ITEM	IMR-02 - CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO
FINALIDADE	Avaliar se os serviços autorizados pela Administração foram concluídos dentro dos prazos definidos nas Ordens de Serviço, nos cronogramas aprovados ou, quando aplicável, nos prazos máximos previstos no Termo de Referência.
META A CUMPRIR	100% das Ordens de Serviço concluídas dentro do prazo estabelecido ou dentro do prazo prorrogado mediante justificativa formal aceita pela fiscalização.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ordens de Serviço, relatórios de execução, termos de aceite, Livro de Ocorrências, registros de paralisação, justificativas técnicas e manifestações da fiscalização.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	O Fiscal Técnico confrontará a data de emissão/autorização da OS, o prazo de execução nela estabelecido e a data de conclusão efetiva do serviço, registrando eventuais atrasos e suas justificativas.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Índice de cumprimento = (número de Ordens de Serviço concluídas no prazo / número total de Ordens de Serviço concluídas no mês) x 100. Pontuação do indicador = 30 x índice de cumprimento. Se não houver OS concluída no mês, atribui-se 30 pontos, salvo existência de atraso injustificado de OS em andamento.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir da data de início da execução contratual.
FAIXAS DE PONTUAÇÃO	a) 100% = 30 pontos; b) 90% a 99,99% = pontuação proporcional; c) 80% a 89,99% = pontuação proporcional com registro de ocorrência; d) abaixo de 80% = pontuação proporcional e comunicação ao Gestor do Contrato para avaliação de providências adicionais.
OBSERVAÇÕES	Não serão computados como atraso os períodos de paralisação decorrentes de indisponibilidade de peças sem equivalente no mercado, atraso de autorização pela Administração, necessidade de importação devidamente comprovada, força maior ou outra justificativa técnica aceita pelo fiscal.

INDICADOR	
ITEM	IMR-03 - QUALIDADE TÉCNICA DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

FINALIDADE	Aferir a qualidade técnica dos serviços executados, considerando a adequação às recomendações dos fabricantes, normas aplicáveis, boas práticas de manutenção naval, ausência de retrabalho e não reincidência de defeitos atribuíveis à execução da Contratada.
META A CUMPRIR	100% dos serviços executados sem necessidade de retrabalho por falha da Contratada, sem reincidência injustificada de defeitos e com aprovação técnica da fiscalização.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatórios técnicos, testes de funcionamento, inspeções da fiscalização, registros fotográficos, laudos, termos de aceite, Livro de Ocorrências e registros de garantia.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	O Fiscal Técnico verificará, após a conclusão de cada OS, se o serviço restabeleceu a funcionalidade esperada, se a embarcação/equipamento foi entregue em condição adequada e se houve necessidade de correção posterior por falha imputável à Contratada.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Índice de qualidade = (número de serviços concluídos sem retrabalho ou falha atribuível à Contratada / número total de serviços concluídos no mês) x 100. Pontuação do indicador = 30 x índice de qualidade. Se não houver serviço concluído no mês, atribui-se 30 pontos, salvo ocorrência técnica negativa registrada no período.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir da data de início da execução contratual.
FAIXAS DE PONTUAÇÃO	a) 100% = 30 pontos; b) 90% a 99,99% = pontuação proporcional; c) 80% a 89,99% = pontuação proporcional com registro de ocorrência; d) abaixo de 80% = pontuação proporcional, possibilidade de exigência de plano de correção e avaliação de sanções.
OBSERVAÇÕES	Não será considerado retrabalho, para fins de glosa, ajuste decorrente de demanda superveniente, falha não relacionada ao serviço executado ou intervenção adicional previamente autorizada pela Administração.

INDICADOR	
ITEM	IMR-04 - CONFORMIDADE DOCUMENTAL, ORÇAMENTOS E FORNECIMENTO DE PEÇAS
FINALIDADE	Verificar a tempestividade, completude e conformidade dos documentos exigidos para a execução e pagamento dos serviços, inclusive relatórios técnicos, orçamentos, cotações, comprovação de origem de peças, notas fiscais, registros de garantia e ART quando exigível.
META A CUMPRIR	100% dos documentos exigíveis apresentados de forma tempestiva, completa e compatível com as exigências do Termo de Referência e da fiscalização.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatórios de execução, orçamentos, cotações, notas fiscais, comprovantes de aquisição/importação, identificação de fabricante e código de peças, ART, termos de garantia, Livro de Ocorrências e documentação de salvatagem quando aplicável.

FORMA DE ACOMPANHAMENTO	O Fiscal Técnico e o Fiscal Administrativo verificarão a entrega, consistência e suficiência dos documentos antes do atesto da Nota Fiscal/Fatura, registrando pendências e correções necessárias.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Índice de conformidade documental = (número de documentos conformes entregues no prazo / número total de documentos exigíveis no mês) x 100. Pontuação do indicador = 10 x índice de conformidade. Se não houver documento exigível no mês, atribui-se 10 pontos, salvo pendência documental anterior não sanada.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir da data de início da execução contratual.
FAIXAS DE PONTUAÇÃO	a) 100% = 10 pontos; b) 90% a 99,99% = pontuação proporcional; c) 80% a 89,99% = pontuação proporcional com registro de ocorrência; d) abaixo de 80% = pontuação proporcional e possibilidade de suspensão do atesto até saneamento das pendências essenciais.
OBSERVAÇÕES	A ausência de comprovação de origem, preço, autorização ou compatibilidade técnica de peça fornecida poderá impedir o atesto do respectivo fornecimento, sem prejuízo da pontuação do IMR e das medidas administrativas cabíveis.

INDICADOR	
ITEM	IMR-05 - ORGANIZAÇÃO, SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E PRESERVAÇÃO PATRIMONIAL
FINALIDADE	Avaliar a execução dos serviços quanto à organização do ambiente, uso de EPIs, identificação e guarda de ferramentas, segregação e destinação de resíduos, preservação das instalações e bens públicos, bem como atendimento às normas de segurança institucional e ambiental.
META A CUMPRIR	100% das inspeções e verificações realizadas sem não conformidades relativas à segurança, organização, limpeza, destinação de resíduos ou preservação patrimonial.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Inspeções presenciais, registros fotográficos, Livro de Ocorrências, notificações, relatórios de fiscalização, comprovantes de destinação de resíduos e demais evidências aceitas pela Administração.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	O Fiscal Técnico verificará, durante e após cada intervenção, se o local foi mantido limpo e organizado, se houve utilização adequada de EPIs, se os resíduos foram acondicionados corretamente e se não houve dano ou risco ao patrimônio da Administração.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Índice de conformidade = (número de verificações conformes / número total de verificações realizadas no mês) x 100. Pontuação do indicador = 10 x índice de conformidade. Se não houver verificação avaliável no mês, atribui-se 10 pontos, salvo ocorrência registrada.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir da data de início da execução contratual.

FAIXAS DE PONTUAÇÃO	a) 100% = 10 pontos; b) 90% a 99,99% = pontuação proporcional; c) 80% a 89,99% = pontuação proporcional com registro de ocorrência; d) abaixo de 80% = pontuação proporcional e comunicação ao Gestor do Contrato; e) ocorrência grave de segurança, dano patrimonial ou descarte ambiental inadequado poderá ensejar glosa e processo sancionador.
OBSERVAÇÕES	Situações que coloquem em risco a integridade física de pessoas, a segurança das embarcações ou o meio ambiente deverão ser comunicadas imediatamente ao Gestor do Contrato, independentemente da pontuação mensal.

7. NOTA MENSAL E REFLEXOS NO PAGAMENTO

7.1. A nota mensal do IMR corresponderá à soma das pontuações obtidas nos cinco indicadores, limitada ao total de 100 pontos. A apuração será feita em planilha própria de cálculo, a ser preenchida pela fiscalização, com indicação dos eventos avaliáveis, eventos conformes, pontuação obtida e observações pertinentes.

Nota mensal	Classificação	Reflexo no pagamento	Providência recomendada
95 a 100	Excelente	Pagamento integral	Registro do desempenho no processo
90 a 94,99	Muito bom	Pagamento integral, com registro de observação	Acompanhamento ordinário
80 a 89,99	Bom com ressalvas	Glosa de 1% sobre o valor dos serviços do mês	Registro de ocorrência e orientação corretiva
70 a 79,99	Regular	Glosa de 2% sobre o valor dos serviços do mês	Notificação da Contratada e acompanhamento reforçado
60 a 69,99	Insatisfatório	Glosa de 3% sobre o valor dos serviços do mês	Exigência de plano de ação
Abaixo de 60	Crítico	Glosa de 5% sobre o valor dos serviços do mês	Avaliação de instauração de processo sancionador

7.2. As glosas previstas neste IMR não constituem sanção administrativa, mas adequação do pagamento ao resultado efetivamente entregue. A aplicação de glosa não impede a instauração de processo administrativo sancionador quando a conduta configurar infração contratual ou legal.

7.3. A base de incidência da glosa será o valor dos serviços efetivamente executados no mês de referência, excluídos, em regra, os valores de peças, componentes, materiais e insumos cujo fornecimento tenha sido regularmente comprovado e aceito pela Administração, salvo quando a irregularidade estiver diretamente relacionada ao fornecimento desses itens.

8. PROCEDIMENTO DE APLICAÇÃO DO IMR E CONTRADITÓRIO

8.1. Encerrado o mês de referência, o Fiscal Técnico preencherá a planilha de avaliação e registrará as evidências que subsidiaram a pontuação atribuída. Havendo possibilidade de glosa, a Contratada será cientificada para manifestação no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento da comunicação.

8.2. A manifestação da Contratada será analisada pelo Fiscal Técnico e pelo Gestor do Contrato. Após a análise, será emitida decisão motivada quanto à manutenção, revisão ou afastamento da glosa proposta, com posterior encaminhamento para fins de liquidação e pagamento.

9. MATRIZ DE NÃO CONFORMIDADES

9.1. A matriz abaixo possui caráter orientativo para apoiar a classificação das ocorrências registradas pela fiscalização. A classificação da ocorrência deverá considerar a gravidade do fato, a

reincidência, o impacto operacional, o risco à segurança da navegação, o dano ao patrimônio público e a existência de justificativa aceita pela Administração.

9.2. A existência e ocorrência crítica pode zerar o indicador correspondente, independentemente da média.

9.3. Na hipótese de ocorrência crítica relacionada à segurança da navegação, dano ao patrimônio público, descarte ambiental irregular, uso de peça não autorizada ou falha grave imputável à Contratada, o indicador correspondente poderá receber pontuação zero, mediante decisão motivada da fiscalização, assegurado o contraditório

Não conformidade	Classificação sugerida	Indicador impactado	Providência mínima
Atraso injustificado no atendimento da OS	Média/Grave	IMR-01	Registro e desconto proporcional
Atraso injustificado na conclusão da OS	Média/Grave	IMR-02	Registro e desconto proporcional
Retrabalho por falha da Contratada	Grave	IMR-03	Execução sem ônus e desconto proporcional
Reincidência de defeito após manutenção	Grave	IMR-03	Apuração técnica
Ausência de relatório técnico exigível	Média	IMR-04	Saneamento documental antes do atesto
Ausência de cotações/documentos de origem da peça	Média/Grave	IMR-04	Suspensão do atesto do item até regularização
Utilização de peça recondicionada ou sem autorização	Grave/Crítica	IMR-03 e IMR-04	Substituição, glosa e avaliação de sanção
Não utilização de EPI ou exposição a risco	Grave/Crítica	IMR-05	Interrupção do serviço e comunicação ao gestor
Descarte inadequado de resíduo oleoso ou contaminante	Crítica	IMR-05	Comunicação ao gestor e avaliação de sanção
Dano ao patrimônio público	Grave/Crítica	IMR-05	Reparação integral e avaliação de sanção

10. FORMULÁRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO

10.1. O formulário abaixo poderá ser utilizado pelo Fiscal Técnico para consolidação mensal do IMR. Recomenda-se que a apuração numérica seja realizada na planilha eletrônica em formato.xlsx, de modo a automatizar a soma das pontuações e o cálculo da eventual glosa.

Indicador	Peso	Eventos/itens avaliáveis	Eventos/itens conformes	Índice (%)	Ocorrência crítica?	Nota obtida	Observações
-----------	------	--------------------------	-------------------------	------------	---------------------	-------------	-------------

Indicador	Peso	Eventos/itens avaliáveis	Eventos/itens conformes	Índice (%)	Ocorrência crítica?	Nota obtida	Observações
IMR-01	20						
IMR-02	30						
IMR-03	30						
IMR-04	10						
IMR-05	10						
TOTAL	100						

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. As situações não previstas expressamente neste IMR serão analisadas pelos Fiscais do Contrato e/ou Gestor do Contrato, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, eficiência, motivação e interesse público.

11.2. O presente IMR poderá ser aperfeiçoado pela Administração em futuras contratações, a partir da experiência acumulada durante a execução contratual, desde que preservada a objetividade dos critérios de aferição e a vinculação às condições estabelecidas no Termo de Referência.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO

ROGÉRIO DA SILVA LAGES

Agente de Polícia Federal
Matrícula 16.915

CARLOS MAGNO ALVES GIRELLI

Papiloscopista Policial Federal
Matrícula 12.898

CARLOS MANOEL GRATEX RIBEIRO

Escrivão de Polícia Federal
Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS MAGNO ALVES GIRELLI**, **Chefe de Núcleo - Substituto(a)**, em 13/07/2026, às 10:33, 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 **ROGERIO DA SILVA LAGES**, **Chefe de Núcleo**, em 13/07/2026, às 11:27, 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 **CARLOS MANOEL GRATEX RIBEIRO**, **Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 15/07/2026, às 09:56, 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=146894322&crc=67CF275C](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=146894322&crc=67CF275C).

Código verificador: **146894322** e Código CRC: **67CF275C**.

Referência: Processo nº 08285.004275/2026-22

SEI nº 146894322