



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA

ANEXO I-A DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1.1. O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento para os casos de descumprimento.

1.2. O IMR terá por objetivo o estabelecimento de critérios para aferição dos resultados dos serviços a serem prestados no âmbito do contrato de prestação de serviços contínuos para manutenção preditiva, preventiva programada, corretiva da Sala Segura, englobando o fornecimento integral de peças, materiais, componentes, acessórios, periféricos e insumos e o Treinamento, com o fito de manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica, integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas e subsistemas que compõem o Data Center Nacional da Polícia Rodoviária Federal, considerando os termos estabelecidos no Termo de Referência, com a finalidade de adequar o pagamento à conformidade dos serviços prestados e dos resultados efetivamente obtidos.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. Haverá carência de 30 dias de carência para início da aplicação do IMR, contados do início da prestação dos serviços.

2.1.1. Neste período, as notificações e relatórios serão emitidos normalmente e deverão ser acompanhados pelo Contratado para fins de adaptação e aprendizado. O IMR e o desconto, calculados durante a carência, terão caráter instrutivo e não resultarão em redução no valor a ser recebido pelo Contratado.

2.2. O Contratado deverá manter pelo menos endereço eletrônico para correspondência via e-mail, para registro das ocorrências. Demais situações e necessidades, deverão seguir o descrito no Termo de Referência e seus anexos.

2.3. O indicador será calculado com 2 casas decimais, com arredondamento.

2.4. O prazo de manifestação do Contratado perante as ocorrências informadas é de 5 (cinco) dias úteis.

2.5. A incidência de desconto pelo IMR na remuneração mensal da Contratante, não anula a responsabilidade por danos cíveis e criminais, bem como a incidência de penalidades previstas no instrumento contratual.

2.6. Os serviços serão constantemente avaliados pelo fiscal do Contratante, que emitirá relatórios mensais.

2.7. O Contratado emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pela Fiscalização.

2.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, seja quanto à dimensão, qualidade ou quantidade, a parcela sobre a qual não houver disputa (incontroversa) será paga no prazo contratual previsto.

2.8.1. Se a Contratada emitir o documento fiscal em valor divergente do aprovado pela

fiscalização ou antes da autorização formal, será notificada para providenciar a devida correção.

2.8.2. Caso não apresente um novo documento fiscal com o valor redimensionado no prazo estipulado pela fiscalização, a Administração efetuará o pagamento da parcela incontroversa, aplicando a glosa correspondente aos valores não atestados.

3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

3.1. Metodologia de Avaliação da Execução dos Serviços

3.1.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

I - O Contratante utilizará formulário próprio, segundo modelo apresentado no item 4 deste Anexo, como meio de análise, conforme Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Contratado.

II - O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR serem interpretadas como penalidades ou multas.

III - O valor pago mensalmente será ajustado ao resultado da avaliação do serviço por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

IV - O procedimento de avaliação dos serviços será realizado periodicamente pelo fiscal do contrato, com base em pontuações atribuídas a cada item, conforme especificações constantes neste Anexo e do edital, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados.

V - A disponibilidade mínima aceitável dos serviços será de 99,90% por mês. A aferição envolverá toda a Solução, considerando os Sistemas e Subsistemas envolvidos na sustentação do funcionamento da Sala Segura.

VI - Os serviços serão considerados insatisfatórios se for aferida indisponibilidade por falhas decorrentes dos sistemas mantidos pelo Contratado.

VII - O Contratado poderá apresentar justificativas para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pelo Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do Contratado.

VIII - Configura-se a inexecução parcial do contrato, para fins de apuração de responsabilidade e eventual instauração de processo administrativo para aplicação das penalidades previstas, a ocorrência de qualquer uma das seguintes situações:

- a) Aplicação de redimensionamento do pagamento em percentual superior a 10% (dez por cento) do valor da fatura mensal referente ao item 01;
- b) Reincidência, por 3 (três) ou mais vezes no mesmo mês, de falhas que ensejaram a aplicação de ajuste na Faixa 5, conforme Tabela de Níveis de Serviço;
- c) Ocorrência de indisponibilidade parcial dos serviços por período superior a 24 (vinte e quatro) horas, consecutivas ou não, dentro do mês de referência;
- d) Ocorrência de indisponibilidade total dos serviços por período superior a 12 (doze) horas, consecutivas ou não, dentro do mês de referência.

IX - Quando ocorrer os seguintes eventos, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação das penalidades previstas no contrato, garantindo-se ao Contratado ampla defesa:

- a) Percentual de ajuste superior a 10% (dez por cento) sobre o valor da nota fiscal;

- b) Em caso de reincidência de falhas penalizadas com o desconto da faixa 5 de ajuste no pagamento, por 3 (três) vezes ou mais durante o mês;
- c) Quando ocorrer indisponibilidade parcial dos serviços por mais de 24 horas;
- d) Quando ocorrer indisponibilidade total dos serviços por mais de 12 horas.

3.2. Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

3.2.1. Este item apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismo de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

3.2.2. Indicadores, Metas e Mecanismos de Cálculo

3.2.2.1. Para aferição dos serviços, foi definido um indicador de qualidade: Indicador de Disponibilidade dos Sistemas que compõem a Sala Segura (IDS).

3.2.2.2. Este indicador contribui com a avaliação da qualidade, do funcionamento e da disponibilidade dos serviços de toda Solução.

3.2.2.3. A faixa de ajuste no pagamento segundo o indicador, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade estão apresentados na tabela do item 3.2.2.5: INDICADOR - Disponibilidade de Serviço (IDS).

3.2.2.4. A meta a cumprir no que diz respeito à disponibilidade dos serviços é de 99,90% por mês. O percentual de disponibilidade envolve todos os sistemas e subsistemas mantidos pelo Contratado.

3.2.2.5. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

Indicador - Disponibilidade de Serviços (IDS)	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a tempestiva resolução de problemas técnicos.
Meta a cumprir	IDS igual ou superior a 99,90%
Instrumento de medição	Monitoramento automático ou mediante Formulário ou planilha de controle das ocorrências.
Forma de acompanhamento	Será contabilizado o percentual efetivo de disponibilidade relação ao período previsto. O percentual indicará o somatório de disponibilidade dos sistemas e subsistemas mantidos pelo Contratado.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Disponibilidade (%) = (Tempo Disponível / Tempo Total do Período) x 100
Observações	O Termo de Referência descreve claramente, o local os prazos e a forma como os chamados técnicos devem ser atendidos pela Contratada.
Início de Vigência	30 dias após início da prestação dos serviços.

Faixas de ajuste no pagamento	IDS >= 99,99: Não incidirá em readequação do valor a ser recebido. Fator de Ajuste de Nível de Serviço = 1,00. IDS Entre 99,98 e 97,00: Incidirá em readequação do valor a ser recebido. Fator de Ajuste de Nível de Serviço = 0,98. IDS Entre 96,99 e 94,00: Incidirá em readequação do valor a ser recebido. Fator de Ajuste de Nível de Serviço = 0,96. IDS Entre 93,99 e 92,00: Incidirá em readequação do valor a ser recebido. Fator de Ajuste de Nível de Serviço = 0,94. IDS Entre 91,99 e 90,01: Incidirá em readequação do valor a ser recebido. Fator de Ajuste de Nível de Serviço = 0,91.
--------------------------------------	--

Indicador - Prazo de atendimento dos chamados técnicos		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas e cumprimento dos prazos previstos	
Meta a cumprir	Conforme nível de criticidade atribuído ao incidente	
Instrumento de medição	Abertura de chamado pelos canais técnicos e encerramento do serviço	
Forma de acompanhamento	Relatório técnico emitido pela contratada (assinado pelo servidor que acompanhou o serviço)	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Cada relatório de execução de serviço será analisado e valorado individualmente considerando o número de horas no atendimento e o número de horas previsto (número de horas no atendimento/número de horas previsto). Formula: NHa(número de horas de atendimento) / NHp (número de horas prevista) = X	
Faixas de ajuste do pagamento	Severidade (Alta)	X até 1 (inclusive) – 100% do valor da fatura 1 (exclusive) até 1,5 (inclusive) – 95% do valor da fatura Acima de 1,5 – 90% do valor da fatura
	Severidade (Média)	X até 1 (inclusive) – 100% do valor da fatura 1 (exclusive) até 1,5 (inclusive) – 97% do valor da fatura Acima de 1,5 – 92% do valor da fatura
	Severidade (Baixa)	X até 1 (inclusive) – 100% do valor da fatura 1 (exclusive) até 1,5 (inclusive) – 98% do valor da fatura Acima de 1,5 – 94% do valor da fatura

Indicador - Atendimento ao cronograma de execução de manutenção preventiva/preditiva	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a periodicidade necessária das atividades de manutenção preventiva/preditiva
Meta a cumprir	Conforme cronograma de execução de manutenção preventiva/preditiva
Instrumento de medição	Cronograma de manutenções apresentado no início do contrato
Forma de acompanhamento	Relatório técnico emitido pela contratada (assinado pelo servidor que acompanhou o serviço)
Periodicidade	Mensal (para as manutenções previstas no mês X)
Mecanismo de cálculo	Para o serviço de cada subsistema, será comparada a data da execução do serviço de manutenção com a data prevista no cronograma inicial.
Faixas de ajuste do pagamento	Até 5 dias de atraso – 100% do valor da fatura 6 até 10 dias de atraso – 95% do valor da fatura 11 até 15 dias de atraso – 90% do valor da fatura

3.2.2.6. As faixas de ajuste de pagamento segundo a disponibilidade dos serviços, devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos (faixas) apresentados na tabela acima.

3.2.3. Faturamento final

Valor da nota fiscal (Vnf) = Valor integral dos serviços (Vi) x Fator de ajuste de nível de serviço (Fa)

$$Vnf = Vi \times Fa$$

3.2.3.1. o redimensionamento incidirá apenas sobre o valor referente ao item 01 do contrato.

4. SISTEMAS QUE COMPÕEM O IDS

4.1. **Sistemas de Climatização:** Subsistemas 1, 2 e 3;

4.2. **Sistema de Detecção, Alarme e Combate a Incêndio:** Sistema de Detecção Precoce por Aspiração de Ar, Paineis RP2002E (Principal), Paineis NFS2–3030E (Secundários), Fonte Auxiliar (Power Suply), Extintores de Incêndio e Subsistema de Gás NOVEC 1230 (6 itens);

4.3. **Sistema Elétrico:** Painéis Gerais de Baixa Tensão, Quadros Elétricos de Comando, Quadros de Transferências Automáticas e Disjuntores (4 itens);

4.4. **Grupo Gerador:** Grupos Geradores individuais (2 itens);

4.5. **UPS – Nobreaks:** Nobreaks UPS individuais e Bancos de Baterias (4 itens);

4.6. **Sistema de Automação:** Controladores lógicos programáveis, Sistema de Monitoramento e Supervisão Remota da Célula, Sistema de Supervisão Predial, Sistema de Controle de Acesso, Sistema de CFTV (3 itens);

4.7. **Forma de Composição do Indicador IDS:**

4.7.1. Será calculada a disponibilidade de cada item detalhado acima, de forma individual, aplicando-se a média geral, a qual será considerada, conforme exemplo abaixo:

$$\text{IDS Faixa de Ajuste} = (\text{IDS Subsistema 1} + \text{IDS Subsistema 2} + \text{IDS Subsistema 3} + \text{IDS Subsistema } \infty) / \text{Quantidade de Subsistemas}$$

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

GUILHERME DE SOUZA E SÁ
Integrante Requisitante

DANIEL RAIMUNDO ALENCAR
Integrante Técnico

THAISE CRISTINA BERNARDO BESSA
Integrante Técnico

JOSE ARIMATEIA SILVA FILHO
Integrante Administrativo

PRF

Documento assinado eletronicamente por **JOSE ARIMATEIA SILVA FILHO, Policial Rodoviário(a) Federal**, em 28/10/2025, às 09:41, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.

PRF

Documento assinado eletronicamente por **DANIEL RAIMUNDO ALENCAR, Policial Rodoviário(a) Federal**, em 28/10/2025, às 09:43, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.

PRF

Documento assinado eletronicamente por **THAISE CRISTINA BERNARDO BESSA, Policial Rodoviário(a) Federal**, em 28/10/2025, às 09:47, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.prf.gov.br/verificar>, informando o código verificador **69206082** e o código CRC **FAD29463**.



Referência: Processo nº 08650.113574/2025-61



SEI nº 69206082