



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL EM PERNAMBUCO

ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA

**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
(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. Nº de horas no atendimento/24h = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.

Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS
	De 1 a 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 XX
	30% das OS acima de 2 - multa de XX + rescisão contratual
Observações	

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) - MÓDULO 1

Mês de Referência			
Data da avaliação			
Indicador	Pontuação dos módulos		
Meta a cumprir	Máximo de 10 pontos		
Faixa de ajuste no pagamento	Até 10 pontos, pagamento de 100% da fatura De 11 a 20 pontos, pagamento de 95% da fatura De 21 acima, pagamento de 90% da fatura		
Atividades	Avaliação		
1) Área Interna Frequência: Diária	Estado Desejável	Estado Mal Executado 1,0 Ponto	Estado Crítico 2,0 Pontos
	Decorrente de atividades executadas de acordo com o contrato	Decorrente de atividades mal executadas	Decorrente de atividades não executadas
1.1) Remover com pano úmido e produtos adequados, o pó das mesas, armários, arquivos, prateleiras, persianas, balcões, bem como dos demais móveis existentes, inclusive aparelhos elétricos, extintores de incêndio;	Inexistência de detritos, poeira e teias de aranha nos móveis mencionados.	Existência de detritos poeira e teias de aranha nos móveis mencionados.	Acúmulo de poeira e teias de aranha nos móveis mencionados.
1.2) Proceder a limpeza de capachos, tapetes e carpetes, aspirando o pó;	Inexistência de detritos, poeira e sujeira nos objetos mencionados.	Existência de detritos, poeira e sujeira nos objetos mencionados.	Acúmulo de detritos, poeira e sujeira nos objetos mencionados.
1.3) Proceder à lavagem de bacias sanitárias, assentos sanitários, mictórios e pias, dos sanitários, vestiários, copas e refeitório, com saneante domissanitários desinfetante;	Inexistência de sujeira e locais mencionados constantemente limpos e desinfetados.	Existência de sujeira nos objetos mencionados.	Acúmulo de sujeira nos objetos mencionados.

1.4) Varrer e passar pano úmido nos pisos cerâmicos do hall, corredores, áreas de circulação, refeitório, sanitários e vestiários, sempre que necessário, colocando placa de sinalização portátil, de propriedade da Contratada, na cor amarela, com os dizeres nos dois lados, em preto "Cuidado Piso Molhado", com altura não inferior a 50cm.	Inexistência de resíduos e locais constantemente limpos, sem nenhum resíduo e livre de manchas.	Existência de resíduos ou manchas nos pisos cerâmicos das áreas relacionadas e/ou ausência de placa de sinalização.	Acúmulo de resíduos ou manchas nos pisos cerâmicos das áreas relacionadas.
1.5) Utilizar desodorizantes nos sanitários e vestiários, quando necessário;	Odor agradável nos sanitários e vestiários.	-	Odor desagradável nos sanitários e vestiários.
1.6) Abastecer os suportes com papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool gel, assento protetor de vaso sanitário, saquinho descartável para absorventes femininos, quando necessário.	Suportes de material de higiene pessoal devidamente abastecidos e existência de estoque para reposição.	Inexistência de material de higiene pessoal nos suportes e estoque suficiente para reposição.	Inexistência de material de higiene pessoal nos suportes e ausência de estoque para reposição
1.7) Limpar o elevador com procedimentos e produtos adequados, conforme recomendação do fabricante	Inexistência de sujeira e ausência de manchas	Existência de sujeira ou mancha.	Acúmulo de sujeira ou manchas decorrentes de atividade não realizada.
1.8) Passar pano úmido com álcool nos tampos das mesas e assentos do refeitório antes e após as refeições.	Inexistência de detritos, poeira e sujeira nos objetos citados.	Existência de detritos, poeira e sujeira nos objetos mencionados.	Acúmulo de detritos, poeira e sujeira nos móveis mencionados.
1.9) Retirar o lixo das lixeiras, duas vezes ao dia, acondicionando-o em sacos plásticos de cem litros e removendo-os para o local indicado pela Administração; Proceder a coleta seletiva para reciclagem, quando couber.	Inexistência de acúmulo de lixo nas lixeiras e constatação da coleta seletiva do papel.	Existência de acúmulo de lixo nas lixeiras.	Não realização da coleta seletiva.
1.10) Limpar os corrimãos e guarda-corpos de metal.	Inexistência de sujeira e ausência de manchas.	Existência de sujeira e manchas nos itens relacionados.	Acúmulo de sujeira e manchas nos itens relacionados.
1.11) Suprir os bebedouros com garrações de água mineral, adquiridos pela Administração.	Bebedouros devidamente abastecidos.		Bebedouros desabastecidos, havendo garrações em estoque.
1.12) Limpar de acordo com a recomendação do fabricante (modo e produto), os computadores, incluindo acessórios (monitor, teclado, etc.)	Inexistência de poeira e sujeira, ausência de manchas.	Existência de poeira, sujeira ou manchas nos itens relacionados.	Acúmulo de poeira, sujeira ou manchas nos itens relacionados.
PONTUAÇÃO			

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) - MÓDULO 2

Mês de Referência	
Data da avaliação	
Indicador	Pontuação dos módulos
Meta a cumprir	Máximo de 10 pontos

Faixa de ajuste no pagamento	Até 10 pontos, pagamento de 100% da fatura De 11 a 20 pontos, pagamento de 95% da fatura De 21 acima, pagamento de 90% da fatura		
Atividades	Avaliação		
2) Área Externa Frequência: Diária	Estado Desejável	Estado Mal Executado 1,0 Ponto	Estado Crítico 2,0 Pontos
	Decorrente de atividades executadas de acordo com o contrato	Decorrente de atividades mal executadas	Decorrente de atividades não executadas
2.1) Remover capachos e tapetes, procedendo a sua limpeza.	Inexistência de detritos, poeira e sujeira nos objetos mencionados.	Existência de detritos, poeira e sujeira nos objetos mencionados.	Acúmulo de detritos, poeira e sujeira nos objetos mencionados.
2.2) Varrer áreas pavimentadas.	Inexistência de detritos e sujeira nas áreas pavimentadas.	Existência de detritos e sujeira nas áreas pavimentadas.	Acúmulo de detritos e sujeira nas áreas pavimentadas.
2.3) Retirar o lixo das lixeiras, duas vezes ao dia, acondicionando-o em sacos plásticos de cem litros, removendo-os para local indicado pela Administração; Deverá ser procedida a coleta seletiva para reciclagem, quando couber.	Inexistência de acúmulo de lixo nas lixeiras e constatação da coleta seletiva do papel.	Existência de acúmulo de lixo nas lixeiras.	Não realização da coleta seletiva.
PONTUAÇÃO			

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) - MÓDULO 3

Mês de Referência			
Data da avaliação			
Indicador	Pontuação dos módulos		
Meta a cumprir	Máximo de 10 pontos		
Faixa de ajuste no pagamento	Até 10 pontos, pagamento de 100% da fatura De 11 a 20 pontos, pagamento de 95% da fatura De 21 acima, pagamento de 90% da fatura		
Atividades	Avaliação		
3) Área Interna Frequência: Semanal	Estado Desejável	Estado Mal Executado 1,0 Ponto	Estado Crítico 2,0 Pontos
	Decorrente de atividades executadas de acordo com o contrato	Decorrente de atividades mal executadas	Decorrente de atividades não executadas
3.1) Limpar com produtos adequados, divisórias e portas revestidas de fórmica; limpar com produto neutro portas, barras e batentes pintados à óleo ou verniz sintético.	Inexistência de poeira e manchas.	Existência de poeira, sujeira e manchas.	Acúmulo de poeira, sujeira e manchas
3.2) Varrer as escadarias de contra-incêndio.	Inexistência de detritos e sujeira nas áreas mencionadas.	Existência de detritos e sujeira nas áreas mencionadas	Acúmulo de detritos e sujeira nas áreas mencionadas
3.3) Limpar e polir todos os metais, como válvulas, registros, sifões, fechaduras, aquecedores, etc.	Metais limpos, desembaçados e com brilho.	Metais opacos e embaçados.	Metais sujos, embaçados e opacos.

3.4) Limpar atrás e, sempre que possível, debaixo dos móveis, armários e arquivos.	Inexistência de poeira e teias de aranha.	Existência de poeira e teias de aranha.	Acúmulo de detritos, de poeira e teias de aranha.
3.5) Passar pano umedecido com saneantes domissanitários nos telefones.	Inexistência de sujeira, manchas; odor desagradável.	Existência de sujeira e manchas.	Acúmulo de sujeira, manchas, decorrentes de atividade não realizada.
3.6) Limpar os espelhos com produto especializado, duas vezes por semana.	Espelhos desembalados e livres de manchas.	Espelhos desembalados e com manchas.	Espelhos sujos, embaçados e com manchas.
3.7) Retirar o pó e resíduos, com pano úmido, dos quadros em geral.	Inexistência de poeira nos objetos mencionados.	Existência de poeira nos objetos mencionados.	Acúmulo de poeira nos objetos mencionados.
3.8) Lavar os balcões e pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, de marmorite e emborrachados com detergente; encerar e lustrar.	Inexistência de sujeiras e manchas.	Existência de sujeiras e manchas.	Acúmulo de sujeira em manchas, decorrentes de atividade não realizada.
PONTUAÇÃO			

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) - MÓDULO 4

Mês de Referência			
Data da avaliação			
Indicador	Pontuação dos módulos		
Meta a cumprir	Máximo de 10 pontos		
Faixa de ajuste no pagamento	Até 10 pontos, pagamento de 100% da fatura De 11 a 20 pontos, pagamento de 95% da fatura De 21 acima, pagamento de 90% da fatura		
Atividades	Avaliação		
4) Área Externa Frequência: Semanal	Estado Desejável	Estado Mal Executado 1,0 Ponto	Estado Crítico 2,0 Pontos
	Decorrente de atividades executadas de acordo com o contrato	Decorrente de atividades mal executadas	Decorrente de atividades não executadas
4.1) Limpar e polir todos os metais (torneiras, válvulas, registros sifões, fechaduras, cercas, portões, portas, etc).	Metais limpos, desembalados e com brilho.	Metais embaçados e opacos.	Metais sujos, embaçados e opacos.
4.2) Varrer todas as calçadas, lavando-as quando necessário.	Inexistência de detritos e sujeira nas áreas mencionadas.	Existência de detritos e sujeira nas áreas mencionadas	Acúmulo de detritos e sujeira nas áreas mencionadas
4.3) Retirar papéis, detritos e folhagens das áreas verdes.	Inexistência de detritos e sujeira nas áreas mencionadas.	Existência de detritos e sujeira nas áreas mencionadas.	Acúmulo de detritos e sujeira nas áreas mencionadas.
PONTUAÇÃO			

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) - MÓDULO 5

Mês de Referência			
Data da avaliação			
Indicador	Pontuação dos módulos		
Meta a cumprir	Máximo de 10 pontos		
Faixa de ajuste no pagamento	Até 10 pontos, pagamento de 100% da fatura De 11 a 20 pontos, pagamento de 95% da fatura De 21 acima, pagamento de 90% da fatura		

Atividades	Avaliação		
5) Esquadrias Externas Frequência: Semestral	Estado Desejável	Estado Mal Executado 1,0 Ponto	Estado Crítico 2,0 Pontos
	Decorrente de atividades executadas de acordo com o contrato	Decorrente de atividades mal executadas	Decorrente de atividades não executadas
5.1) Limpar todos os vidros (face interna/externa), aplicando-lhes produtos antiembaçantes.	vidros limpos, sem poeira e desembaçados.	vidros com poeira e embaçados.	Vidros sujos, com poeira e embaçados.
PONTUAÇÃO			

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) - MÓDULO 6

Mês de Referência			
Data da avaliação			
Indicador	Pontuação dos módulos		
Meta a cumprir	Máximo de 10 pontos		
Faixa de ajuste no pagamento	Até 10 pontos, pagamento de 100% da fatura De 11 a 20 pontos, pagamento de 95% da fatura De 21 acima, pagamento de 90% da fatura		
Atividades	Avaliação		
6) Área Interna Frequência: Mensal	Estado Desejável	Estado Mal Executado 1,0 Ponto	Estado Crítico 2,0 Pontos
	Decorrente de atividades executadas de acordo com o contrato	Decorrente de atividades mal executadas	Decorrente de atividades não executadas
6.1) Limpar com produto apropriado as forrações de couro, courvim, tecido ou plástico em assentos e encostos de cadeiras, poltronas e sofás.	Inexistência de poeira ou manchas.	Existência de poeira ou manchas.	Acúmulo de poeira ou manchas.
6.2) Limpar forros, paredes e rodapés.	Inexistência de poeira, sujeira ou manchas.	Existência de poeira, sujeira ou manchas.	Acúmulo de poeira, sujeira ou manchas.
6.3) Limpar persianas, com equipamentos, produtos e acessórios adequados.	Inexistência de poeira, sujeira, teias de aranha e manchas.	Existência de poeira, sujeira, teias de aranha e manchas.	Acúmulo de poeira, sujeira, teias de aranha e manchas.
6.4) Remover sujeira e manchas das paredes.	Inexistência de sujeira e manchas nas paredes	Presença de sujeira e manchas nas paredes.	Acúmulo de sujeira e manchas nas paredes.
6.5) Limpar, engraxar e lubrificar portas, grades, basculantes, caixilhos, janelas, etc.	Objetos com brilho e silenciosos.	Objetos sujos e/ou sem lubrificação adequada.	Objetos com acúmulo de sujeira e com ausência de lubrificação.
PONTUAÇÃO			

**PONTUAÇÃO TOTAL DOS MÓDULOS 1, 2,
3, 4, 5 E 6**

Observações	
Carimbo e Assinatura do Fiscal do Contrato	
Ciente do Preposto da Contratada	

PRF

Documento assinado eletronicamente por **MARIA DAYANE RAFAELLY DO NASCIMENTO**, **Chefe do Núcleo de Contratações Públicas**, em 10/12/2025, às 13:05, 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 **70303378** e o código CRC **7E9F6304**.



Referência: Processo nº 08654.013214/2025-20



SEI nº 70303378