



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL EM SÃO PAULO

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO (IMR)

1. Indicadores de nível de serviço a serem avaliados e metas:

Nº	Sigla	Indicador	Descrição	Finalidade	Prazo Máximo Previsto (PMP)
1	ISP	Tempo de Solução do Problema/demanda	Encerramento (solução) de chamado, após abertura do mesmo	Garantir o atendimento e solução tempestivos de demandas ou problemas técnicos	12 horas úteis
2	ISE	Tempo de Substituição de Equipamentos	Substituição de equipamento, após atendimento do chamado	Incentivar o fornecimento de equipamentos com qualidade mínima esperada com vistas a evitar a indisponibilidade dos mesmos	16 horas úteis
3	IEC	Tempo de Entrega de Consumíveis/suprimentos	Fornecimento de consumíveis/suprimentos	Garantir a entrega tempestiva de consumíveis/suprimentos.	24 horas úteis

Tabela 1

1.1. Entende-se como Tempo de Solução do Problema/demanda - ISP, o prazo compreendido entre a abertura do chamado pela contratante e o horário em que ocorreu a solução do problema.

1.2. Caso o problema não seja possível de ser solucionado no prazo máximo estipulado (PMP) do indicador ISP, a Contratada deverá retirar o equipamento para conserto, substituindo-o por outro equipamento similar no prazo máximo estipulado no Índice de Substituição de Equipamentos - ISE.

1.3. Deve-se entender como Tempo de Entrega de Consumíveis/suprimentos - IEC, o prazo compreendido entre o horário da solicitação da Contratante até a entrega do suprimento pela contratada.

1.4. Caso o chamado seja aberto em finais de semana, feriados ou ainda fora do horário comercial (08:00 às 18:00), a contagem das horas previstas no IMR iniciar-se-á a partir das 08:00 do primeiro dia útil seguinte, ou do mesmo dia útil caso o chamado tenha sido aberto antes das 08:00, ou de madrugada.

1.5. O descumprimento da meta dos indicadores do IMR enseja na aplicação de glosas previstas em Termo de Referência, e poderão ser objeto de apuração de descumprimento contratual.

1.6. A entrega de suprimentos e os serviços de reparo ou manutenção nos equipamentos serão executados prioritariamente no local onde o equipamento encontra-se instalado, se demandado pela Contratante.

1.7. A contratada deverá realizar o atendimento de suporte/manutenções e entrega de suprimentos nas unidades do Anexo B.

2. **Forma e critérios para avaliação:**

Mecanismo de cálculo dos índices:	$\text{Índice (\%)} = 100 * (\Sigma \text{qtap} / \Sigma \text{qtr})$ Onde: Índice = Índice de atendimento aos prazos do indicador; Σqtap = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido Σqtr = Somatório do quantitativo total registrado
Meta a cumprir:	Índice \geq 90%: sem descontos ou glosas sobre o valor da fatura mensal.
Horários e dias para atendimento dos chamados:	Horas úteis: Dias úteis, das 08h às 12h e das 13h às 17h. Não serão considerados dias úteis os pontos facultativos em período integral estabelecidos pelo governo federal, estadual ou municipal, quando aplicável ao expediente da SPRF-SP.
Instrumento de medição:	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento:	Ferramenta de acompanhamento de demandas/chamados
Periodicidade:	Mensal
Início de Vigência:	Data do recebimento definitivo das primeiras instalações.
Glosa e/ou Sanções:	Estabelecidas no Termo de Referência.

Tabela 2

PRF

Documento assinado eletronicamente por **WAGNER SCHMITZ, Policial Rodoviário(a) Federal**, em 11/11/2025, às 10:39, 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 **WALLACE SOUSA OLIVEIRA, Chefe da Seção de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 11/11/2025, às 10:43, 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.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.prf.gov.br/verificar>, informando o código verificador **69709305** e o código CRC **B27714C7**.



Referência: Processo nº 08658.003510/2025-82



SEI nº 69709305