



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL EM MATO GROSSO DO SUL

ANEXO I-J - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. **Para as Manutenções Corretivas da Infraestrutura locada, as Ordens de Serviço serão classificadas em três condições diferenciadas de atendimento, a saber:**

1.1. **Atendimento com Prioridade Baixa:** aquele realizado indistintamente, em qualquer horário e dia da semana, mas com prazo de atendimento estendido. Conceito aplicado quando:

1.1.1. As falhas têm um efeito pequeno sobre a funcionalidade e as características do serviço devido à indisponibilidade do objeto contratado;

1.1.2. A comunicação está *on-line* mas o serviço está degradado devido à indisponibilidade do objeto contratado;

1.1.3. Uma ou várias ERBs não críticas ficam paradas ou em *fallback* devido à indisponibilidade do objeto contratado;

1.1.4. Exemplos incluem zeladoria não realizada (mato alto), indisponibilidade de acesso à torre, etc.

1.2. **Atendimento com Prioridade Média:** aquele realizado indistintamente, em qualquer horário e dia da semana, com prazo regular de atendimento. Conceito aplicado quando:

1.2.1. As falhas têm um efeito importante na funcionalidade e nas características de serviço da rede devido à indisponibilidade do objeto contratado;

1.2.2. Ocorre uma interrupção isolada para um usuário específico ou um conjunto de usuários devido à indisponibilidade do objeto contratado;

1.2.3. Exemplos incluem uma parada total de UCR, UCL ou conjunto de ERBs em área metropolitana devido à indisponibilidade do objeto contratado.

1.3. **Atendimento com Prioridade Alta:** aquele realizado indistintamente, em qualquer horário e dia da semana, com prazo mais curto de atendimento. Conceito aplicado quando:

1.3.1. Ocorre falha geral do sistema devido à indisponibilidade do objeto contratado;

1.3.2. O sistema encontra-se em estado instável e pode vir a ocorrer falha geral devido à indisponibilidade do objeto contratado;

1.3.3. Quando a falha restringe funções críticas do sistema ou de subsistemas devido à indisponibilidade do objeto contratado;

1.3.4. Exemplos incluem interrupções centrais da rede e interrupções das instalações devido à indisponibilidade do objeto contratado.

1.4. Cada parcela de Instrumento de Medição de Resultado para o objeto do contrato obedecerá aos limites descritos na **Tabela 01**:

DESCRIÇÃO	TEMPO DE RESOLUÇÃO	DIAS POR SEMANA	HORÁRIO
Limite de Tempo - Prioridade Baixa (incluído Tempo de Reconhecimento, Tempo para Deslocamento, Tempo para Execução, Tempo para Restabelecimento do Sistema)	72 horas	5	07:00-18:00
Limite de Tempo - Prioridade Média (incluído Tempo de Reconhecimento, Tempo para Deslocamento, Tempo para Execução, Tempo para Restabelecimento do Sistema)	48 horas	7	00:00-24:00

DESCRIÇÃO	TEMPO DE RESOLUÇÃO	DIAS POR SEMANA	HORÁRIO
Limite de Tempo- Prioridade Alta (incluído Tempo de Reconhecimento, Tempo para Deslocamento, Tempo para Execução, Tempo para Restabelecimento do Sistema)	24 horas	7	00:00-24:00

TABELA 01 – Especificação dos IMRs

1.5. As parcelas do IMR para o objeto do contrato distinguem-se da seguinte forma:

1.5.1. **Tempo de Reconhecimento:** tempo decorrido entre a abertura da falha e o início do diagnóstico.

1.5.2. **Tempo para Deslocamento:** tempo decorrido entre o diagnóstico do incidente e o acionamento do técnico de campo para o local da falha.

1.5.3. **Tempo para Execução:** tempo decorrido após a chegada do técnico ao local da falha e o início do reparo.

1.5.4. **Tempo para Restabelecimento do Sistema:** tempo decorrido desde a abertura do incidente até a reparação e recuperação da falha e restabelecimento do serviço.

1.5.5. **Tempo para Solução Definitiva do Problema:** tempo necessário para restaurar um item de configuração ou serviços após uma falha. É medido a partir da abertura da falha até o momento em que o item ou serviço esteja totalmente restaurado e em operação normal.

1.5.6. **IMR Abono:** tempo de abono concedido pela Contratante dentro da Ordem de Serviço em casos justificados e aceitos por esta como situações que extrapolem ao controle da Contratada. Se este abono for necessário, a Contratada solicitará, detalhadamente justificado, o abono à Contratante e esta avaliará e concederá, na OS, se julgar a justificativa pertinente e aceitável.

1.5.7. **IMR Total (Criticidade Baixa, Média ou Alta):** é o tempo total máximo para a solução e é definido através da seguinte equação:

$$\text{IMR}_{\text{total}} = \text{Limite de Tempo} - \text{IMR}_{\text{Abono}}$$

1.6. Cômputos dos Instrumentos de Medição de Resultados

1.6.1. Os níveis de serviço serão contados a partir da ocorrência do incidente de falha na rede que ocasionou a intervenção, iniciando com a abertura das respectivas Ordens de Serviço e serão classificados conforme as Criticidades anteriormente descritas.

1.6.2. Caso os prazos definidos para os chamados técnicos não sejam atendidos, incidirão glosas proporcionais contabilizadas sobre a parcela do objeto cujos prazos de ANS não tenham sido cumpridos, calculadas sobre o valor mensal contratado:

a) Em caso de atraso no início do atendimento: glosa de 0,5% por hora, até o limite de 30%, sobre o valor da fatura correspondente ao(s) sítio(s) em questão.

b) Em caso de reincidências em mesmos sítios dentro do mesmo exercício, passa-se a aplicar glosas da seguinte forma:

- Aplica-se o dobro do percentual da glosa informado, no caso de ser atingido o limite de 3 (três) reincidências em um ano, para os chamados de Criticidade ALTA.
- Aplica-se o dobro do percentual da glosa informado, no caso de ser atingido o limite de 6 (seis) reincidências em um ano, para os chamados de Criticidade MÉDIA.
- Aplica-se o dobro do percentual da glosa informado, no caso de ser atingido o limite de reincidência de 9 (nove) reincidências em um ano, para os chamados de Criticidade BAIXA.

2. Para Manutenção Preventiva da Infraestrutura locada

- 2.1. As manutenções preventivas devem estar contempladas na programação anual de manutenções preventivas, atualizada mensalmente e previstas no plano de manutenção preventiva. Este planejamento define as localidades que terão manutenção preventiva e suas respectivas periodicidades.
- 2.2. Para contabilização do indicador de manutenção preventiva, são consideradas as manutenções preventivas programadas para o mês, sendo que pelo menos 96% do total devem ser executadas dentro do mês programado.
- 2.3. As manutenções preventivas que não forem realizadas no mês programado, independente da origem do atraso, devem ser reprogramadas para o próximo mês, somando-se às demais já definidas no cronograma do plano de manutenção preventiva anual.
- 2.4. O percentual atingido mensalmente é calculado dividindo-se o número de manutenções preventivas realizadas no mês pelo número de manutenções previstas, conforme o Plano de Manutenção.
- 2.5. Para cada percentual atingido, o pagamento da fatura mensal será ajustado proporcionalmente ao nível de descumprimento da meta, **respeitado o limite máximo de glosa de 40% (quarenta por cento)**, conforme a tabela abaixo:

INDICADOR	
MANUTENÇÕES PREVENTIVAS REALIZADAS NO MÊS	
Item	Descrição
Meta a cumprir	96% de execução das manutenções preventivas previstas no mês
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$IMF = [MR/MP] * 100\%$ Onde, IMF = Índice de manutenções preventivas finalizadas em % no mês MR = Manutenções Preventivas Realizadas no mês MP = Manutenções Preventivas Previstas no mês
Faixas de ajuste no pagamento	IMF $\geq$ 96% - 100% do valor mensal da fatura 92% $\leq$ IMF < 96% - 96% do valor mensal da fatura 88% $\leq$ IMF < 92% - 92% do valor mensal da fatura 84% $\leq$ IMF < 88% - 88% do valor mensal da fatura 80% $\leq$ IMF < 84% - 84% do valor mensal da fatura 76% $\leq$ IMF < 80% - 80% do valor mensal da fatura 72% $\leq$ IMF < 76% - 76% do valor mensal da fatura 68% $\leq$ IMF < 72% - 72% do valor mensal da fatura 64% $\leq$ IMF < 68% - 68% do valor mensal da fatura 60% $\leq$ IMF < 64% - 64% do valor mensal da fatura 56% $\leq$ IMF < 60% - 60% do valor mensal da fatura IMF < 56% - 60% do valor mensal da fatura (40% de glosa – limite teto) e instauração de processo administrativo sancionatório por inexecução parcial do contrato .

3. **Aterramento:**

- 3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o aterramento do sítio de telecomunicações, incluindo o da torre, bem como dos equipamentos disponibilizados à CONTRATANTE, em condições para a instalação dos equipamentos de radiocomunicação da PRF, através de interligação do aterramento de modo que a diferença de potencial entre a terra e os equipamentos esteja dentro dos padrões exigidos em norma.

4. **Segurança:**

- 4.1. Não cumprimento das normas de segurança: glosa de 7% sobre o valor do aluguel.
- 4.2. Ocorrência de incidentes de segurança: glosa de 8% sobre o valor do aluguel por incidente.
- 4.3. Sinalização e proteções classificadas como ruins: glosa de 4% do valor do aluguel.

5. **Infraestrutura Elétrica:**

5.1. Instabilidade de voltagem fora das normas técnicas vigentes: 3% de glosa do valor do aluguel.

5.2. Sistema de aterramento fora de funcionamento: 5% de glosa do valor do aluguel.

6. **Metodologia de Medição:**

6.1. A medição será realizada conforme descrito neste IMR.

6.2. A aplicação das glosas será feita de acordo com o nível de não conformidade identificado em cada critério.

7. **Cálculo da Glosa:**

7.1. O valor da glosa será calculado aplicando-se o percentual correspondente sobre o **valor mensal de locação do respectivo sítio/torre** onde for identificada a não conformidade.

7.2. Em caso de múltiplas não conformidades em um mesmo sítio/torre ou em diferentes sítios, os percentuais de glosa serão cumulativos, **limitados ao teto máximo de 40% (quarenta por cento) do valor mensal devido para aquele sítio/torre afetado ou 40% do valor total da fatura mensal do contrato**.

8. **Ações Corretivas:**

8.1. A Contratada terá 5 dias para apresentar um plano de ação corretiva para cada não conformidade identificada.

8.2. O não cumprimento do plano de ação corretiva poderá resultar em penalidades contratuais adicionais.

9. **Considerações Adicionais:**

9.1. Este IMR com percentuais de glosa visa incentivar a Contratada a manter a qualidade dos serviços prestados.

9.2. Os percentuais de glosa podem ser ajustados mediante acordo entre as partes, considerando a criticidade de cada critério.

9.3. Os valores glosados devem ser descontados dos valores de aluguel a serem pagos.

9.4. É de extrema importância que os testes e medições sejam feitos com equipamentos certificados para garantir a correta aplicação do IMR.

10. **IMR PARA OS SERVIÇOS DOS GRUPOS 3, 4, 5 E 6 (Instalação, Desinstalação e Transporte)**

10.1. Diferentemente da locação de espaço e infraestrutura (Grupos 1 e 2), cujos pagamentos são mensais e contínuos, os serviços referentes aos Grupos 3, 4, 5 e 6 são medidos e pagos por evento, mediante a emissão de Ordem de Serviço (OS) e emissão de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.

10.2. Para a aceitação e pagamento destes serviços pontuais, a CONTRATADA será avaliada conforme os indicadores da Tabela 02 abaixo. As glosas serão aplicadas diretamente sobre o valor total do serviço executado na respectiva Ordem de Serviço.

Indicador	Descrição e Meta	Método de Medição e Cálculo da Glosa
-----------	------------------	--------------------------------------

Indicador	Descrição e Meta	Método de Medição e Cálculo da Glosa
1. Cumprimento do Prazo de Execução	Descrição: Executar todos os serviços de desmobilização, obras civis, instalação e transporte dentro do prazo máximo estipulado no Termo de Referência e na OS. Meta: 100% de pontualidade.	Glosa por Atraso: Desconto de 1% sobre o valor da respectiva OS por dia de atraso injustificado. <i>Nota: Limitado ao teto de 20% do valor da OS, a partir do qual a Administração poderá recusar o serviço e instaurar processo sancionatório.</i>
2. Qualidade da Instalação e Infraestrutura (Grupos 3 e 4)	Descrição: Execução das bases de concreto, tubulações, caixas de passagem e apontamento de enlaces estritamente conforme as especificações técnicas (Anexo I-M). Meta: Zero não-conformidades no Recebimento Provisório.	Glosa por Defeito Não Sanado: Se a fiscalização apontar defeitos no Recebimento Provisório e a Contratada não os corrigir no prazo assinalado pelo Fiscal, aplicar-se-á glosa de 5% do valor da OS para cada item estrutural não corrigido, sem prejuízo da não aceitação definitiva do serviço.

Indicador	Descrição e Meta	Método de Medição e Cálculo da Glosa
3. Integridade do Patrimônio da PRF (Grupos 5 e 6)	Descrição: Garantir que todos os equipamentos desinstalados e transportados cheguem ao destino (Delegacias) em perfeito estado físico e de funcionamento. Meta: Zero avarias ou perdas de materiais e equipamentos.	Penalidade e Ressarcimento: Em caso de dano ou extravio de qualquer equipamento, será aplicada glosa de 10% sobre o valor do serviço de transporte daquela rota. Adicionalmente, a CONTRATADA será obrigada a ressarcir o valor de mercado do bem ou substituí-lo por equipamento idêntico/superior, sob pena de retenção total do pagamento.
4. Segurança do Trabalho e Normas Técnicas	Descrição: Cumprimento rigoroso das normas de segurança, em especial a NR-35 (Trabalho em Altura) e uso de EPIs por todos os técnicos da Contratada durante os serviços nas torres. Meta: Zero incidentes ou infrações constatadas.	Glosa por Infração: Desconto de 2% do valor da respectiva OS a cada constatação formal (fotográfica ou por relatório do Fiscal) de funcionário operando sem os EPIs adequados ou violando normas de segurança.

10.3. As glosas previstas nesta seção não possuem caráter de sanção administrativa, tratando-se apenas de adequação do pagamento à qualidade e pontualidade do serviço efetivamente prestado, conforme art. 128 da Lei nº 14.133/2021.

PRF

Documento assinado eletronicamente por **RENAN BALTAR FERREIRA, Policial Rodoviário(a) Federal**, em 08/10/2026, às 14:47, 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.

PRF

Documento assinado eletronicamente por **ROSSINI ARASHIRO TAIRA, Servidor(a) Administrativo(a)**, em 08/10/2026, às 14:49, 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 **EVALDO CARLOS PEREIRA, Policial Rodoviário(a) Federal**, em 08/10/2026, às 14:57, 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 **76200702** e o código CRC **45CD42F3**.



Referência: Processo nº 08669.001354/2025-96



SEI nº 76200702