



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL EM SANTA CATARINA

ANEXO TR III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Modelo de aferição por Ordem de Serviço

1. FINALIDADE E DEFINIÇÕES

O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) define, em bases compreensíveis, tangíveis e objetivamente verificáveis, os níveis esperados de qualidade e de tempestividade da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento, na forma do art. 144 da Lei nº 14.133/2021 e das boas práticas da IN SEGES nº 05/2017.

A avaliação recai sobre o resultado efetivamente entregue à Administração e alcança, simultaneamente, duas dimensões: o cumprimento dos prazos (tempestividade) e a qualidade técnica da execução.

2. PRINCÍPIOS DO MODELO

Unidade de aferição: cada Ordem de Serviço (OS) é avaliada isoladamente, constituindo evento independente de medição da qualidade.

Não compensação: uma OS bem executada não compensa outra mal executada; não há média mensal nem saldo entre OS.

Objetividade e evidência: toda nota inferior à máxima exige justificativa do fiscal e respaldo em evidências registradas no RCOS e no sistema de gestão.

Automação: a dimensão de prazo é apurada automaticamente pelo software a partir dos carimbos de tempo da OS, cabendo ao fiscal apenas validar.

Adequação, não sanção: a glosa decorrente do IMR é redimensionamento do pagamento ao resultado entregue e não se confunde com as multas contratuais, que podem ser aplicadas concomitantemente.

3. CICLO DA OS E MOMENTO DA AVALIAÇÃO

O IMR é apurado no recebimento provisório de cada OS, a partir do Relatório de Conclusão da Ordem de Serviço (RCOS) e das evidências registradas. Eventuais pendências apontadas são sanadas antes do recebimento definitivo, e o resultado final do IMR integra, em caráter permanente, o histórico da OS.

Solicitação → Classificação da criticidade → Abertura da OS → Execução → Registro de evidências → Recebimento provisório → Cálculo do IMR → Correções (se houver) → Recebimento definitivo → Encerramento.

4. CRITÉRIOS, PESOS E FORMA DE AFERIÇÃO

A avaliação da OS distribui-se em dois blocos de igual relevância: tempestividade (pesos 5 e 8 = 13; ~52%) e qualidade técnica (pesos 4+3+2+2+1 = 12; ~48%).

Cada critério recebe uma das três avaliações: cumprido plenamente (2 pontos), cumprido parcialmente (1 ponto) ou não cumprido (0 ponto). A pontuação do critério é o produto da avaliação pelo seu peso.

#	Critério avaliado	Peso	Forma de aferição
1	Atendimento no prazo do nível de criticidade (chegada e diagnóstico registrados no sistema).	5	Automática — carimbos de tempo
2	Solução no prazo do nível de criticidade (conclusão registrada), descontada a suspensão por autorização/peça.	8	Automática — carimbos de tempo
3	Conformidade técnica: boas práticas, NBR 16401/14679, Portaria GM/MS 3.523/98, instruções do fabricante e rotinas do Anexo de Rotinas Mínimas.	4	Fiscal + RCOS/evidências
4	Peças e materiais novos, originais ou equivalente técnico aprovado, sem improviso ou adaptação (regra do item 19 da planilha).	3	Fiscal + evidências
5	Segurança do trabalho, uso de EPI e preservação da integridade de pessoas e do patrimônio.	2	Fiscal
6	Documentação da OS completa: RCOS, registro fotográfico antes/depois, medições e testes exigidos.	2	Fiscal + sistema
7	Organização, limpeza e sinalização do ambiente e conduta/identificação da equipe.	1	Fiscal
	SOMA DOS PESOS (pontuação máxima da OS = 2 × 25 = 50)	25	

Critério não aplicável: quando um critério não se aplicar à OS (ex.: OS sem substituição de peças em relação ao critério 4), ele é classificado como cumprido plenamente, com pontuação máxima automática.

5. APURAÇÃO AUTOMÁTICA DA TEMPESTIVIDADE (1 E 2)

Os critérios 1 e 2 são calculados pelo sistema com base nos carimbos de tempo da OS (abertura, atendimento e conclusão) confrontados com o prazo do nível de criticidade atribuído. A avaliação segue regra objetiva:

- Cumprido plenamente (2): executado dentro do prazo do nível.
- Cumprido parcialmente (1): atraso de até 30% sobre o prazo do nível.
- Não cumprido (0): atraso superior a 30% sobre o prazo do nível.

Por ser medido em percentual sobre o prazo do próprio nível, o critério normaliza automaticamente as diferentes criticidades, sem penalizar igualmente naturezas distintas.

Suspensão do prazo de solução: o cronômetro do critério 2 é suspenso enquanto a OS aguarda autorização da fiscalização ou disponibilização de peça, não sendo tal intervalo imputável à contratada.

5.1. Prazos de referência por nível de criticidade:

Nível de criticidade	Prazo de atendimento	Prazo de solução	Referência
1A – Emergencial	4 h corridas	24 h corridas (48 h quando depender de peça)	Falha que interrompe atividade essencial, risco a pessoas ou ao patrimônio
1B – Alta criticidade	1 dia útil	3 dias úteis	Ocorrência relevante, sem emergência imediata
2 – Média criticidade	3 dias úteis	5 dias úteis	Afeta a operação, admite planejamento
3 – Baixa criticidade	10 dias úteis (ou rota)	15 dias úteis	Menor impacto; agrupável em rota

Unidades operacionais (UOP) situadas a mais de 100 km de ida e volta da respectiva Delegacia-polo acrescem 1 dia útil aos prazos dos níveis 2 e 3. Nos níveis 1A e 1B, o prazo de atendimento é acrescido do tempo de deslocamento indicado na tabela do Anexo TR V; nesses casos, o prazo do nível de criticidade considerado para fins dos critérios 1 e 2 é o prazo já acrescido, independentemente de sua apuração automática pelo sistema. Serviços programados de instalação e desinstalação observam o prazo de 10 dias úteis. Os prazos definitivos são os fixados no corpo do Termo de Referência.

A inexistência de cálculo automático, integração ou módulo específico no sistema informatizado não impede a apuração do IMR, que será realizada pela fiscalização por meio de relatório, planilha ou outro instrumento adotado, a partir dos carimbos de tempo e das evidências registrados pela Contratada no sistema ou no instrumento de contingência, na forma do Anexo TR VII.

6. PONTUAÇÃO TOTAL E ADEQUAÇÃO DE PAGAMENTO

A pontuação total da OS é o somatório das pontuações de todos os critérios, variando de 0 a 50 pontos. O percentual do valor da OS efetivamente pago decorre da faixa correspondente:

Pontuação total do IMR	% pago do valor da OS	Situação
47 a 50	100%	Serviço plenamente conforme
43 a 46	95%	Desconformidade leve
38 a 42	90%	Desconformidade moderada
30 a 37	80%	Desconformidade relevante
0 a 29	70%	Desconformidade grave (piso da adequação)

A glosa (diferença para 100%) incide exclusivamente sobre o valor da própria OS, apurado pelos preços da planilha com o desconto contratual, observadas a regra do item 19 para peças e o anexo de deslocamento para as unidades fora de cobertura. Não há valor mínimo mensal garantido.

7. PORTA DE RESULTADO (NÃO RECEBIMENTO)

A adequação de pagamento pressupõe que o resultado tenha sido alcançado. Se, ao término da OS, o resultado pretendido não foi obtido — em especial, quando o equipamento permanece inoperante ou o defeito subsiste —, não se trata de pagamento parcial pelo IMR, mas de não recebimento da OS.

- A OS não é recebida nem paga enquanto o resultado não for alcançado.
- Aplicam-se as multas contratuais cabíveis e, se for o caso, as demais providências sancionatórias.
- A reexecução necessária para alcançar o resultado corre por conta da contratada, sem nova remuneração.

8. GARANTIA E REINCIDÊNCIA

A reincidência do mesmo defeito dentro do prazo de garantia dos serviços (3 meses para mão de obra e 6 meses para peças) caracteriza retorno em garantia: a nova intervenção corre por conta da contratada, sem abertura de OS remunerada, e rebaixa a avaliação dos critérios de conformidade técnica (critério 3) da OS de origem, quando ainda em fase de recebimento, e do histórico de desempenho da contratada.

9. REGISTRO, AUTOMAÇÃO E RASTREABILIDADE

O software de gestão deverá exigir a classificação obrigatória da criticidade, calcular automaticamente os prazos e a tempestividade (1 e 2), armazenar os critérios avaliados, as notas, as justificativas, as evidências, o responsável pela avaliação e o histórico de reclassificações. Cada nota deverá ser reconstruível a posteriori para fins de auditoria.

Arredondamento: quando necessário, as pontuações são apuradas em números inteiros; percentuais e valores monetários resultantes são arredondados na segunda casa decimal, mantendo-se idêntico critério em todas as avaliações.

10. RELAÇÃO COM A FISCALIZAÇÃO E O RECEBIMENTO

O fiscal técnico, ao receber o RCOS, valida a apuração automática de prazo e avalia os critérios de qualidade com base nas evidências, registrando a pontuação no sistema. O recebimento provisório fornece os elementos para o IMR; o recebimento definitivo consolida o resultado, que passa a integrar o histórico da OS e a subsidiar o atesto da fatura mensal consolidada por lote.

11. FORMULÁRIO DE PREENCHIMENTO DO IMR POR OS

Modelo a ser reproduzido pelo sistema de gestão para cada Ordem de Serviço.

Nº da OS		Unidade / Equipamento	
Nível de criticidade		Tipo de serviço	
Abertura		Atendimento	

Conclusão		Suspensões (peça/autorização)	
-----------	--	----------------------------------	--

Avaliação dos critérios (2 = pleno · 1 = parcial · 0 = não cumprido):

#	Critério	Aval. (0/1/2)	Justificativa / evidência
1	Atendimento no prazo do nível de criticidade		
2	Solução no prazo do nível de criticidade		
3	Conformidade técnica		
4	Peças e materiais novos, originais ou equivalente técnico aprovado, sem improviso ou adaptação		
5	Segurança do trabalho, uso de EPI e preservação da integridade de pessoas e do patrimônio.		
6	Documentação da OS completa		
7	Organização, limpeza e sinalização do ambiente e conduta/identificação da equipe.		

Pontuação total: _____ / 50 **Percentual pago:** _____ % **Valor bruto da OS: R\$** _____ **Valor a pagar: R\$** _____

Fiscal responsável: _____ **Data:** ____/____/____

12. EXEMPLOS DE CÁLCULO

Exemplo 1 — OS 1A resolvida no prazo, sem ressalvas

Corretiva emergencial (nível 1A): atendimento em 3 h (prazo 4 h) e solução em 20 h (prazo 24 h), execução plenamente conforme.

#	Critério	Aval.	Peso	Pontos (aval.xpeso)
1	Atendimento (3 h ≤ 4 h)	Pleno (2)	5	10
2	Solução (20 h ≤ 24 h)	Pleno (2)	8	16
3	Conformidade técnica	Pleno (2)	4	8
4	Peças/materiais	Pleno (2)	3	6
5	Segurança/EPI	Pleno (2)	2	4
6	Documentação/RCOS	Pleno (2)	2	4
7	Organização/conduta	Pleno (2)	1	2
TOTAL				50 pts → 100% pago

Exemplo 2 — atraso leve na solução e ressalva técnica

Corretiva nível 2: solução concluída em 6 dias úteis contra prazo de 5 (atraso de 20%, dentro do limite de 30% → parcial) e uma ressalva de conformidade técnica.

#	Critério	Aval.	Peso	Pontos (aval.xpeso)
1	Atendimento no prazo	Pleno (2)	5	10
2	Solução 6 d.u. (prazo 5; atraso 20% ≤ 30%)	Parcial (1)	8	8
3	Conformidade com ressalva	Parcial (1)	4	4
4	Peças/materiais	Pleno (2)	3	6
5	Segurança/EPI	Pleno (2)	2	4
6	Documentação/RCOS	Pleno (2)	2	4
7	Organização/conduta	Pleno (2)	1	2
TOTAL				38 pts → 90% pago

Exemplo 3 — descumprimento do prazo de solução

Corretiva nível 2: solução com atraso superior a 30% do prazo (critério 2 não cumprido) e documentação incompleta (critério 6 parcial).
Demonstra a consequência efetiva do descumprimento de prazo.

#	Critério	Aval.	Peso	Pontos (aval.xpeso)
1	Atendimento no prazo	Pleno (2)	5	10
2	Solução com atraso > 30% do prazo	Não cumprido (0)	8	0
3	Conformidade técnica	Pleno (2)	4	8
4	Peças/materiais	Pleno (2)	3	6
5	Segurança/EPI	Pleno (2)	2	4
6	Documentação incompleta	Parcial (1)	2	2
7	Organização/conduta	Pleno (2)	1	2
TOTAL				32 pts → 80% pago

Observação: se, no Exemplo 3, o equipamento permanecesse inoperante ao fim da OS, aplicar-se-ia a porta de resultado (seção 7): a OS não seria recebida nem paga, independentemente da pontuação.

13. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO - PORTARIA SPRF-SC/PRF Nº 194, DE 07 DE JULHO DE 2026 (SEI Nº 74428926)

GISELE CUNHA NOVO
Agente de Contratação - Titular

ALAN ESTEVAM ODEBRECHT
Integrante Técnico/Requisitante - Titular
Registro CREA nº SC - 200952-9

ALEXANDRE ELIAS HAHN
Integrante Técnico/Requisitante - Substituto

MARCEL MATIAS PONTES
Integrante Administrativo - Titular

PRF

Documento assinado eletronicamente por **ALAN ESTEVAM ODEBRECHT, Policial Rodoviário(a) Federal**, em 13/08/2026, às 15:33, 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 **75159141** e o código CRC **0370F437**.



Referência: Processo nº 08666.006267/2026-36



SEI nº 75159141