



Ministério da Saúde  
Secretaria de Saúde Indígena  
Distrito Sanitário Especial Indígena - Potiguará  
Serviço de Contratação de Recursos Logísticos

## APÊNDICE III - TERMO DE REFERÊNCIA

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

INDICADOR	
01 - TEMPO DE APRESENTAÇÃO DE 1º ORÇAMENTO	
Item	Avaliação do prazo para apresentação do primeiro orçamento, contado a partir da abertura da solicitação de serviço na plataforma web, contemp valores correspondentes.
Finalidade	Garantir a redução do tempo de indisponibilidade dos veículos, proporcionando maior celeridade na tomada de decisão e na autorização dos serv
Meta a cumprir	Apresentação do primeiro orçamento em até <b>24 (vinte e quatro) horas</b> .
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação e gestão de orçamentos (plataforma web).
Forma de acompanhamento	Acompanhamento e verificação dos registros de abertura da solicitação e da apresentação do orçamento, por meio da plataforma web.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada solicitação de orçamento será verificada e avaliada individualmente, considerando o intervalo de tempo entre a abertura da solicitação e a e
Início de Vigência	15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentação do orçamento em até 24 horas: <b>paga-se 100% do valor do serviço (peças + mão de obra)</b></li> <li>Apresentação do orçamento entre 24 e 48 horas: <b>paga-se 95% do valor do serviço (peças + mão de obra)</b></li> <li>Apresentação do orçamento entre 48 e 72 horas: <b>paga-se 90% do valor do serviço (peças + mão de obra)</b></li> <li>Apresentação do orçamento acima de 72 horas: <b>paga-se 80% do valor do serviço (peças + mão de obra)</b></li> </ul>
Sanções	A incidência de 3 (três) ou mais ocorrências de descumprimento dentro de um mesmo mês ensejará a aplicação das sanções previstas no Termo d
Observações	<p>* O prazo a ser aferido inicia-se a partir da solicitação de orçamento registrada na plataforma web.</p> <p>** Para fins de cálculo, serão desconsiderados os fins de semana e feriados.</p>

INDICADOR	
02 - GESTÃO DA PLATAFORMA WEB	
Item	Gestão, operação e atualização da plataforma web utilizada para registro, acompanhamento e controle das ordens de serviço de manutenção preventiva e corretiva de veículos.
Finalidade	Garantir a rastreabilidade, transparência e tempestividade das informações relativas às ordens de serviço, orçamentos, autorizações, execução e encerramento dos serviços.
Meta a cumprir	100% das ordens de serviço, orçamentos e registros atualizados corretamente na plataforma web, dentro dos prazos estabelecidos.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de gestão e controle das ordens de serviço (plataforma web).
Forma de acompanhamento	Acompanhamento e verificação dos registros, logs, relatórios e históricos de movimentação das ordens de serviço, por meio da plataforma web.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Cada ordem de serviço e respectivo registro na plataforma web será verificado e avaliado individualmente, considerando o cumprimento dos prazos e a consistência das informações inseridas.
Início de Vigência	15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atualização e registro realizados dentro do prazo contratual: <b>paga-se 100% do valor do serviço (peças + mão de obra)</b></li> <li>Atualização realizada com atraso de até 24 horas: <b>paga-se 95% do valor do serviço (peças + mão de obra)</b></li> <li>Atualização realizada com atraso entre 24 e 48 horas: <b>paga-se 90% do valor do serviço (peças + mão de obra)</b></li> <li>Atualização realizada com atraso superior a 48 horas ou ausência de registro: <b>paga-se 80% do valor do serviço (peças + mão de obra)</b></li> </ul>
Sanções	A incidência de 3 (três) ou mais ocorrências de descumprimento dentro de um mesmo mês acarretará a aplicação das sanções previstas no Termo de Referência e no contrato, sem prejuízo das glosas correspondentes.
Observações	<p>* O prazo para aferição inicia-se a partir da abertura da ordem de serviço ou da exigência de atualização na plataforma web.</p> <p>** Para fins de cálculo, serão desconsiderados os fins de semana e feriados.</p>

INDICADOR	
03 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
Item	Avaliação da qualidade técnica dos serviços de manutenção preventiva e corretiva executados em veículos, incluindo procedimentos, conformidade obtidos.
Finalidade	Garantir que os serviços de manutenção sejam executados com qualidade, segurança, confiabilidade e durabilidade, assegurando o pleno funcio
Meta a cumprir	100% dos serviços executados em conformidade com as especificações técnicas, normas aplicáveis e condições estabelecidas no Termo de Refer
Instrumento de medição	Relatórios técnicos de execução, ordens de serviço, registros na plataforma web, inspeções visuais e funcionais, testes operacionais e parecer da
Forma de acompanhamento	Acompanhamento técnico pela fiscalização do contrato, com verificação dos serviços executados, análise de relatórios, registros na plataforma w
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Cada serviço executado será avaliado individualmente, considerando a conformidade técnica, a ocorrência de falhas, a necessidade de retrabalho
Início de Vigência	15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço executado corretamente, sem falhas ou necessidade de retrabalho: <b>paga-se 100% do valor do serviço (peças + mão de obra)</b></li> <li>Serviço com falha leve, sanada sem impacto operacional relevante: <b>paga-se 95% do valor do serviço (peças + mão de obra)</b></li> <li>Serviço com falha que gere retrabalho ou nova intervenção corretiva: <b>paga-se 90% do valor do serviço (peças + mão de obra)</b></li> <li>Serviço com falha grave, recorrente ou que comprometa a segurança ou funcionamento do veículo: <b>paga-se 80% do valor do serviço (pe</b></li> </ul>
Sanções	A ocorrência de 3 (três) ou mais serviços executados em desconformidade dentro de um mesmo mês caracterizará desempenho insatisfatório, e no contrato, sem prejuízo das glosas correspondentes.
Observações	<p>* Considera-se falha leve aquela que não compromete a segurança nem a funcionalidade principal do veículo.</p> <p>** Considera-se falha grave aquela que compromete a segurança, a operação ou ocasiona indisponibilidade do veículo.</p>

INDICADOR	
04 - FORNECIMENTO DE PEÇAS	
Item	Avaliação do fornecimento de peças, componentes e acessórios utilizados na manutenção preventiva e corretiva dos veículos, quanto à conformidade com as especificações do fabricante e do contrato.
Finalidade	Garantir que todas as peças, componentes e acessórios fornecidos sejam novos, compatíveis, de qualidade adequada, com procedência comprovada e a durabilidade dos serviços executados.
Meta a cumprir	100% das peças, componentes e acessórios fornecidos em conformidade com as especificações técnicas, normas aplicáveis, condições contratuais e prazo de entrega.
Instrumento de medição	Ordens de serviço, notas fiscais, documentos de garantia, registros na plataforma web, relatórios técnicos e conferência pela fiscalização do contrato.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pela fiscalização, mediante verificação documental e física das peças fornecidas, análise dos registros na plataforma web e conferência com o fornecedor.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Cada fornecimento de peça, componente ou acessório será avaliado individualmente, considerando conformidade técnica, prazo de entrega, com documentação completa e origem comprovada.
Início de Vigência	15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peça fornecida em conformidade, dentro do prazo e com documentação completa: <b>paga-se 100% do valor da peça</b></li> <li>Peça fornecida com atraso de até 24 horas, sem impacto operacional relevante: <b>paga-se 95% do valor da peça</b></li> <li>Peça fornecida com atraso superior a 24 horas ou com pendência documental sanável: <b>paga-se 90% do valor da peça</b></li> <li>Peça fornecida em desconformidade técnica, sem comprovação de origem ou que gere retrabalho/substituição: <b>paga-se 80% do valor da peça</b></li> </ul>
Sanções	A ocorrência de 3 (três) ou mais fornecimentos em desconformidade dentro de um mesmo mês ensejará a aplicação das sanções previstas no Termo de Referência.
Observações	<p>* Consideram-se peças em desconformidade aquelas incompatíveis com o veículo, usadas, reconcondicionadas sem autorização, ou em desacordo com as especificações técnicas.</p> <p>** Para fins de aferição de prazo, serão desconsiderados os fins de semana e feriados.</p>

INDICADOR	
05 - TEMPO DE REPARAÇÃO DO VEÍCULO	
Item	Avaliação do prazo para execução e conclusão dos serviços de manutenção corretiva ou preventiva em veículos, contado a partir da autorização de serviço.
Finalidade	Garantir agilidade, eficiência e previsibilidade no processo de reparação dos veículos, reduzindo o tempo de indisponibilidade da frota.
Meta a cumprir	24 horas (Serviços que demandem até 4 horas/homem) 72 horas (Serviços que demandem entre 4 e 12 horas/homem) 120 horas (Serviços que demandem acima de 12 horas/homem)
Instrumento de medição	Sistema informatizado de gestão de ordens de serviço e acompanhamento da execução (plataforma web).
Forma de acompanhamento	Acompanhamento dos registros de autorização, início e conclusão dos serviços, por meio da plataforma web.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada ordem de serviço será verificada e avaliada individualmente, considerando o intervalo de tempo entre a autorização do serviço e a efetiva conclusão.
Início de Vigência	15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peça fornecida em conformidade, dentro do prazo e com documentação completa: <b>paga-se 100% do valor da peça</b></li> <li>Peça fornecida com atraso de até 24 horas, sem impacto operacional relevante: <b>paga-se 95% do valor da peça</b></li> <li>Peça fornecida com atraso superior a 24 horas ou com pendência documental sanável: <b>paga-se 90% do valor da peça</b></li> <li>Peça fornecida em desconformidade técnica, sem comprovação de origem ou que gere retrabalho/substituição: <b>paga-se 80% do valor da peça</b></li> </ul>
Sanções	A incidência de 3 ou mais ocorrências dentro de um mesmo mês acarretarão aplicação de sanções conforme previsto no Termo de Referência.
Observações	<p>*O prazo a ser aferido inicia-se após a aprovação do orçamento por parte do fiscal/gestor de contrato. Caso o veículo não esteja na oficina a realizar o serviço, o prazo será contado a partir do momento da disponibilização do veículo para manutenção.</p> <p>**Para efeitos de cálculo serão desconsiderados os fins de semana e feriados.</p> <p>*** Casos especiais, poderão sofrer dilatação no prazo, desde que apresentada justificativa e solicitação prévia ao fiscal/gestor do contrato, que a autorização seja emitida.</p>



Documento assinado eletronicamente por **Jocelia Soares, Chefe do Serviço de Contratação de Recursos Logísticos**, em 20/01/2026, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0052629590** e o código CRC **A4D2F5FB**.