



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Coordenação de Compras e Licitações – Campus João Pessoa

## ANEXO VII – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

### PREGÃO ELETRÔNICO (SRP) n.º 01/2023

(Processo Administrativo n.º 23326.013411.2022-10)

#### 1 DA DEFINIÇÃO

1.1 Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2 A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, conforme modelo previsto no Edital, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

1.2.1 Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.2.2 Deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.2.3 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.3 Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

1.4 O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

1.4.1 O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

1.5 A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Coordenação de Compras e Licitações – Campus João Pessoa

excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

1.6 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

1.7 É vedada a atribuição à contratada avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.4;

1.8 O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

1.9 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

## 2 DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1 A execução dos serviços pela contratada serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:

2.1.1 Indicador de prazo máximo de instalação;

2.1.2 Indicador de prazo de início de atendimento de chamado/manutenção;

2.1.3 Indicador de chamado/manutenção resolvido dentro do prazo estabelecido;

2.1.4 Indicador de chamado/manutenção reaberto; e

2.1.5 Indicador de disponibilidade de equipamentos.

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.3 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

INDICADOR PMI – INDICADOR DE PRAZO MÁXIMO DE INSTALAÇÃO	
Tópico	Descrição



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Coordenação de Compras e Licitações – Campus João Pessoa

<b>Finalidade</b>	Medir o prazo de entrega, instalação e configuração dos equipamentos.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IPMI &lt; = 30 dias corridos</b>
<b>Instrumento de medição</b>	Ordem de Serviço e Relatório de Implantação
<b>Periodicidade</b>	No início do contrato
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<b>IPMI = DD - DOS</b> onde: PMI - Resultado em nº de dias DD - Data de disponibilização da solução DOS - Data de emissão da OS
<b>Observações</b>	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Não serão computados os dias de atraso quando estes forem ocasionados pela Contratante ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para: $30 < IPMI \leq 40$ ; aplicar-se-á glosa de mora de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato. Para: $40 < IPMI \leq 50$ ; aplicar-se-á glosa de mora de 2% (um por cento) sobre o valor total do Contrato. Para: $IPMI > 50$ ; aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato e caracterização de inexecução total do contrato.

<b>INDICADOR PIA – INDICADOR DE PRAZO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO DE CHAMADO/MANUTENÇÃO</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Define níveis de serviço para o início do atendimento dos chamados e demandas encaminhadas para manutenção do sistema, ou as periódicas, para a CONTRATADA. O início do atendimento de uma solicitação ou demanda é contabilizado a partir do seu recebimento pela CONTRATADA, responsável por executar o serviço demandado.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IPIA &gt; = 90%</b>
<b>Instrumento de medição</b>	Registro de acompanhamento de chamados e Registro de ocorrências da execução contratual
<b>Periodicidade</b>	Acompanhamento contínuo do contrato



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Coordenação de Compras e Licitações – Campus João Pessoa

<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<b>IPIA = ( TCP / TC ) x 100</b> onde: TCP - Total de chamados/manutenções iniciados dentro do prazo no período considerado TC - Total de chamados/manutenções realizados no período considerado
<b>Observações</b>	Obs1: Não serão computados atrasos quando estes forem ocasionados pela CONTRATANTE ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para: $75\% \leq \text{IPIA} < 90\%$ ; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: $60\% \leq \text{IPIA} < 75\%$ ; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: $\text{IPIA} < 60\%$ ; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.

INDICADOR CRDP – INDICADOR DE CHAMADO/MANUTENÇÃO RESOLVIDO DENTRO DO PRAZO ESTABELECIDO	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Define o percentual de chamados que devem ser resolvidos dentro do prazo estabelecido.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>ICRDP &gt; = 90%</b>
<b>Instrumento de medição</b>	Registro de acompanhamento de chamados e Registro de ocorrências da execução contratual
<b>Periodicidade</b>	Acompanhamento contínuo do contrato
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<b>ICRDP = TCR / TCA x 100</b> onde: TCR - Total de chamados/manutenções resolvidos dentro do prazo no período considerado TCA - Total de chamados/manutenções abertos no período considerado
<b>Observações</b>	Obs1: Não serão computados atrasos quando estes forem ocasionados pela CONTRATANTE ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Coordenação de Compras e Licitações – Campus João Pessoa

<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>Para: <math>80\% \leq \text{ICRDP} &lt; 90\%</math>; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p> <p>Para: <math>60\% \leq \text{ICRDP} &lt; 80\%</math>; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p> <p>Para: <math>50\% \leq \text{ICRDP} &lt; 60\%</math>; aplicar-se-á glosa de 3% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p> <p>Para: <math>\text{ICRDP} &lt; 50\%</math>; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p>
--	---

INDICADOR PIA – INDICADOR DE CHAMADO/MANUTENÇÃO REABERTO	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Define os níveis mínimos de serviço para o percentual de chamados que podem ser reabertos pela área demandante, nos casos em que a solicitação original não tenha sido atendida.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>ICRA <math>\geq 90\%</math></b>
<b>Instrumento de medição</b>	Registro de acompanhamento de chamados e Registro de ocorrências da execução contratual
<b>Periodicidade</b>	Acompanhamento contínuo do contrato
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<b><math>\text{ICRA} = ( \text{TCA} - \text{TCRA} ) / \text{TCA} \times 100</math></b> onde: TCA - Total de chamados/manutenções aprovados no período considerado TCRA - Total de chamados/manutenções reabertos no período considerado
<b>Observações</b>	Obs1: Caso o chamado seja encerrado pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será reaberto e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original da solicitação da atividade de TIC, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS
<b>Faixas de ajuste No pagamento e Sanções</b>	<p>Para: <math>75\% \leq \text{ICRA} &lt; 90\%</math>; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p> <p>Para: <math>60\% \leq \text{ICRA} &lt; 75\%</math>; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p> <p>Para: <math>\text{ICRA} &lt; 60\%</math>; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.</p>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Coordenação de Compras e Licitações – Campus João Pessoa

INDICADOR DE – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Este indicador será aplicado para medir o nível mínimo de disponibilidade dos equipamentos que estiverem sob monitoramento.
Meta a cumprir	IDE > = 95%
Instrumento de medição	Sistema de gerenciamento e Bilhetagem e Registro de ocorrências da execução contratual
Periodicidade	Acompanhamento contínuo do contrato
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$II = (HIP - HIT) / (HTP - HMP) \times 100$ <p>onde:</p> <p>II – Índice de Indisponibilidade</p> <p>HIP – Horas Indisponíveis no Mês;</p> <p>HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros;</p> <p>HTP – Horas úteis Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventivas (*);</p> <p>* HMP – Horas de Manutenção Preventivas – São períodos de manutenção programada autorizadas pelo CONTRATANTE.</p> $IDE = 100 - II$ <p>onde:</p> <p>IDE = Índice de Disponibilidade dos Equipamentos; II – Índice de Indisponibilidade</p>
Observações	Obs1: A falta ou falha de consumíveis como toner, cilindros e demais itens necessários ao correto e perfeito funcionamento dos equipamentos, em suas respectivas unidades, será contabilizado como indisponibilidade do equipamento (exceto papel).
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para: 75% < = IDE < 90%; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: 60% < = IDE < 75%; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Coordenação de Compras e Licitações – Campus João Pessoa

	Para: IDE < 60%; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.
--	---