



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

PREGÃO ELETRÔNICO (SRP) n.º 90008/2024
(Processo Administrativo n.º 23381.001194.2024-12)

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 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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

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 Tempo de Atendimento Técnico (Geral);

2.1.2 Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos;

2.1.3 Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos;

2.1.4 Indicador de Eficiência de atividades Projetadas;

2.1.5 Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos;

2.1.6 Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração; e

2.1.7 Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento.

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.

2.2.1 INS-01: ITAT - Indicador de Tempo de Atendimento Técnico (Geral)

ITAT - Indicador de Atendimento Técnico (Geral)	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a tempestiva resolução de problemas técnicos gerais.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Meta (NMS) - %	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados (<i>tickets</i>) por amostragem
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	$\text{ITAT} = (\text{Total de chamados atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados encerrados no período}) \times 100$
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1,0% sobre o valor da OS do mês de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%
Observações	<p>A Contratada deverá solucionar as demandas abertas diretamente pelo usuário na aplicação web ou pelo atendente da sua Central de atendimento no prazo máximo estabelecido para os respectivos serviços.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência caso a Contratada não atinja o índice de 95% de solução dos chamados até o respectivo prazo máximo definido.</p>

2.2.2 INS-02: ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos

ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos	
Tópico	Descrição



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Finalidade	Garantir a continuidade dos trabalhos em situações de falhas de <i>hardware</i> nos equipamentos que exijam manutenção.
Meta (NMS) - %	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados por amostragem
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	$\text{ISE} = (\text{Total de chamados relativos a falhas em equipamentos atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados relativos a falhas em equipamentos encerrados no período}) \times 100$
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%
Observações	<p>A Contratada deverá solucionar as demandas relativas a falhas nos equipamentos abertas diretamente pelo usuário na aplicação <i>web</i> ou pelo atendente da Central de atendimento da Contratada nos prazos máximos estabelecidos para as respectivas categorias de serviços.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, caso a Contratada não atinja o índice de 95% de solução desses chamados até o respectivo NMS (prazo máximo) definido.</p>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

2.2.3 INS-03: ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos

ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar o fornecimento de equipamentos com qualidade mínima esperada com vistas a evitar a indisponibilidade frequente de equipamentos.
Meta (NMS) - %	Até 25,0% dos chamados realizados por defeitos de hardware de mesma natureza em equipamentos do mesmo modelo.
Instrumento de medição	Ferramentas de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados por amostragem
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	$\text{ITRD} = \left(\frac{\text{Total de chamados devido ao mesmo defeito de hardware}}{\text{Total de chamados devido a defeitos de hardware no período}} \right) \times 100$
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% acima da meta, limitado a 10%



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Observações	<p>Defeitos de mesma natureza podem representar um indício de baixa qualidade de produtos. Nesse sentido, quando o mesmo defeito se repete consideravelmente, a Contratada deverá tomar providências para substituir preventivamente componentes ou produtos (ou mesmo modelos de equipamentos) para sanar o problema de reincidência.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento do período de referência somente se os defeitos de hardware de qualquer natureza superarem 3% (três por cento) da quantidade total de impressoras ativas no mês de referência e os defeitos de hardware de mesma natureza superarem 3 (três) ocorrências.</p>
--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2.4 INS-04: IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas

IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar o cumprimento de prazos em projetos de alterações no parque de impressão.
Meta (NMS) - %	95,0% dos projetos finalizados dentro do prazo previsto no período de referência
Instrumento de medição	Acompanhamento de OSs de Projetos
Forma de acompanhamento	RPE, RAE, RMQ, inspeções nos locais de execução
Periodicidade	Mensal



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Mecanismo de cálculo (%)	IEP = (Total de projetos que extrapolaram o prazo final /Total de projetos) x 100
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1%abaixo da meta, limitado a 10%
Observações	<p>Atrasos em projetos de mudanças no parque de impressões podem acarretar indisponibilidade dosserviços e custos adicionais ao Contratante, além de riscos de inconformidade contratual.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, caso a Contratada não atinja o índice de 95% de cumprimento dos prazos gerais dos projetos executados.</p>

2.2.5 INS-05: IRTSn - Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos

IRTS – Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a reposição tempestiva de suprimentos evitando indisponibilidades pontuais de curto período.
Meta (NMS) - %	Até 5,0% de equipamentos ativos de cada tipo objetosde chamados de reposição de suprimentos.
Instrumento de medição	Ferramentas de ITSM
Forma de acompanhamento	RMS e inspeções de chamados por amostragem
Periodicidade	Mensal



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Mecanismo de cálculo (%)	IRTS = (Total de chamados para troca de suprimentos do tipo no período / Total de equipamentos do tipo ativos no período) x 100
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% acima da meta, limitado a 10%
Observações	<p>Requisições para abastecimento de suprimentos devem ser evitadas. A Contratada deverá acompanhar o quantitativo de páginas impressas por equipamento em relação à capacidade dos respectivos consumíveis instalados e realizar tempestivamente as reposições programadas, evitando assim a interrupção pontual dos serviços.</p> <p>O índice é independente e apurado separadamente para cada tipo de equipamento do contrato (A, B, C) e será aplicado sobre o valor da OS de referência toda vez que os chamados para troca de suprimentos ultrapassarem o máximo admitido.</p>

2.2.6 INS- 06: IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração

IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a disponibilidade localizada dos serviços.
Meta (NMS) - <= 0	Alteração específica finalizada dentro do prazo previsto
Instrumento de medição	Acompanhamento de OSs de Projetos
Forma de acompanhamento	RMQ, RPE, RAE, inspeções nos locais de execução



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Periodicidade	Mensal e Sob demanda
Mecanismo de cálculo (%)	IDPn = (Prazo de execução - Prazo previsto no projeto)
Faixa no ajuste no pagamento	Desconto relativo ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento caso estivesse ativo
Observações	<p>Atrasos em alterações específicas acarretam indisponibilidade dos serviços e insatisfação dos usuários, além de custos adicionais ao Contratante.</p> <p>Em casos de movimentação ou desativação, não serão contabilizados custos individuais de produção para todo equipamento objeto de serviços não realizados no período (mês) de referência, que deverá estar inativo no sistema de Bilhetagem desde o dia seguinte ao de expiração do NMS.</p> <p>Em todos os casos de alteração, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência proporcional aos dias de atraso no cumprimento do prazo individual previsto, no valor que seria devido pelo contratado caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração NMS.</p> <p>O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos "n" equipamentos pendentes de alteração.</p>

2.2.7 INS-07: IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento

IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento	
Tópico	Descrição



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Finalidade	Incentivar a tempestividade e eficiência na solução de problemas e no abastecimento de suprimentos.
Meta (NMS) - ≤ 0	Restituição de serviços individuais específicos finalizada dentro do prazo previsto
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT, inspeções de tickets em aberto ou por amostragem em tickets encerrados indevidamente
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	$IPP_n = \frac{\text{Quantidade de dias em atraso no mês de referência}}{\text{Prazo previsto de atendimento (NMS)}}$
Faixa no ajuste no pagamento	Desconto igual ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento se estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

<p>Observações</p>	<p>Indisponibilidades prolongadas de equipamentos - causadas por atrasos em reposições de suprimentos devido a planos falhos de provisionamento,acompanhamento inadequado ou atendimento técnicoextemporâneo -, acarretam indisponibilidade injustificadados serviços e insatisfação dos usuários, além custos adicionais ao Contratante.</p> <p>Não serão contabilizados custos individuais de produção correspondentes aos dias em que o equipamento estiver fora de serviço no período (mês) de referência, devendoser inativado no sistema de Bilhetagem a partir do dia seguinte à expiração do NMS.</p> <p>Em todos os casos - sejam de equipamentos objetos de projetos de alteração ou objetos de chamados técnicos -, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, proporcional aos dias de atraso no cumprimento do NMS previsto, no valor que seria devido pelo Contratante caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS.</p> <p>O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos “n” equipamentos que tenham ficado indevidamente fora de serviço, independentemente do motivo, salvo justificativa da Contratada aceita pela Contratante.</p>
---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------