



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
BASE ADMINISTRATIVA DA GUARNIÇÃO DE SANTA MARIA**

APÊNDICE E

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Avaliação da qualidade dos serviços

DA DEFINIÇÃO:

Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

Este anexo é parte indissociável do Edital do Pregão nº 90043/2025 da UASG 160413 e de seus demais anexos.

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO:

O gerenciamento dos níveis de serviço perfaz-se no monitoramento, que evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras pré estabelecidos neste Termo de Referência.

Os indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) abrange diferentes dimensões de avaliação, com vistas a assegurar a efetiva prestação de serviço com a qualidade esperada. O tipo e grau de exigência dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência são alinhados às necessidades de negócios e aos riscos identificados da contratação, de modo a não comprometer a qualidade dos serviços e o alcance dos resultados pretendidos com a contratação.

Os indicadores estabelecidos neste Termo de Referência serão usados como instrumento prático de aferição do cumprimento do alcance dos níveis mínimos de serviço, evidenciando de maneira objetiva e mensurável o desempenho e as tendências de um serviço demandado.

A aferição destes indicadores será por meio de ferramenta automatizada que não esteja sob gestão da contratada, otimizando a rotina da fiscalização e gestão do contrato e fazendo com que as informações e erros não passem despercebidos, pois é vedada a aferição baseada exclusivamente em relatório ou outro artefato produzido pela própria contratada nos termos do item 12.7 da Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023. Os indicadores consideram as necessidades de negócio, riscos e criticidades dos serviços, contemplando os indicadores de Tempo de Atendimento Técnico (ITAT), Atendimento de Demanda Urgente e de Troca por Reincidência de Defeitos (ITRD) conforme a seguir:

1) Indicador de Atendimento Técnico (ITAT) com o objetivo de aferir o tempo de resposta da contratada após abertura de um chamado de incidente.

Indicador de Atendimento Técnico (ITAT)	
001 - Atendimento de demanda eventual	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	48h
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS)
Forma de acompanhamento	Data do recebimento pela contratada da OS
Periodicidade	Por serviço prestado
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $\text{Nº de horas no atendimento} / 48\text{h} = X$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS
Sanções	- 20% das OS acima de 2 - multa de 10%; - 30% das OS acima de 2 - multa de 10% + rescisão contratual
OBSERVAÇÕES	A pontuação máxima será de 100 (cem) pontos, quando o serviço prestado for considerado de qualidade. Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos. O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não relevantes ou críticos, a critério do órgão ou entidade, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação. Obs: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.

2) Indicador de Substituição de Equipamentos (ISE) com o objetivo de aferir o tempo de resposta da contratada após a abertura de um chamado de manutenção e/ou substituição de equipamento.

Indicador	
002 - Atendimento de demanda urgente	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	6h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Data-hora do recebimento pela contratada da OS
Periodicidade	Por serviço prestado
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $\text{Nº de horas no atendimento} / 6h = X$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS
Sanções	- 20% das OS acima de 2 - multa de 10%; - 30% das OS acima de 2 - multa de 10% + rescisão contratual
OBSERVAÇÕES	A pontuação máxima será de 100 (cem) pontos, quando o serviço prestado for considerado de qualidade. Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos. O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não relevantes ou críticos, a critério do órgão ou entidade, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação. Obs: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.

3) Indicador de Troca por Reincidência de Defeitos (ITRD): objetivo de aferir a quantidade de troca de equipamentos por reincidência de defeitos.

Indicador	
003 – Troca por Reincidência de Defeitos	
Item	Descrição
Finalidade	Incentivar o fornecimento de equipamentos com qualidade mínima esperada com vistas a evitar a indisponibilidade frequente de equipamentos.
Meta a cumprir	Monitorar a quantidade de trocas em virtude de defeitos de mesma natureza.
Forma de acompanhamento	Devem ser realizados levantamentos mensais verificando-se a quantidade de trocas em função de defeitos.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<u>ITRD = QR / QT</u> <u>ITRD</u> = Indicador de quantidade de trocas em função de reincidências de defeitos em relação a quantidade total de trocas realizadas no período de aferição. <u>QR</u>: quantidade de trocas realizadas em função de reincidência de defeitos de mesma natureza. <u>QT</u>: quantidade total de trocas realizadas no período de aferição.
Início de Vigência	Data de emissão da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS
Sanções	- 20% das OS acima de 2 - multa de 10%; - 30% das OS acima de 2 - multa de 10% + rescisão contratual
OBSERVAÇÕES	A pontuação máxima será de 100 (cem) pontos, quando o serviço prestado for considerado de qualidade. Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos. O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não relevantes ou críticos, a critério do órgão ou entidade, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação. Obs: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.