

ANEXO VII - INDICADORES MÍNIMOS DE RESULTADO (IMR)

Este anexo apresenta os Indicadores Mínimos de Resultado (IMR) obrigatórios para gestão contratual, suas metas e critérios de glosa, conforme Portaria SGD/MGI nº 370/2023 e boas práticas de governança.

I. Quadro de Indicadores

Sigla	Indicador	Meta	Definição
DISP	Disponibilidade do parque de impressão	≥ 98%	Proporção de equipamentos operacionais e prontos para uso. Equipamentos com falha (por responsabilidade da CONTRATADA) serão considerados indisponíveis.
ATR	Prazo para atendimento remoto	≤ 2h úteis	Tempo máximo para início do suporte remoto após abertura do chamado.
ATO	Prazo para atendimento on-site	≤ 8h úteis	Tempo máximo para chegada do técnico ao local após abertura do chamado.
SOL	Prazo para solução de falhas críticas	≤ 24h úteis	Tempo máximo para corrigir falhas que impedem a operação do equipamento.
SUBS	Prazo para substituição temporária de equipamento	≤ 24h úteis	Tempo máximo para disponibilizar equipamento substituto quando necessário.
RESN	Percentual de chamados normais resolvidos no prazo	≥ 90%	Percentual mínimo de chamados normais atendidos dentro do prazo definido.
RESU	Percentual de chamados urgentes resolvidos no prazo	≥ 95%	Percentual mínimo de chamados urgentes atendidos dentro do prazo definido.
REL	Prazo para emissão de relatórios mensais	Até 5º dia útil	Prazo máximo para disponibilizar relatório consolidado de IMR e SLA.
INS	Disponibilidade de insumos essenciais	100%	Todos os equipamentos devem possuir insumos necessários (toner, etc.).
ITRD	Troca por reincidência	≤ 3 ocorrências/mês	Número máximo de trocas por reincidência de falhas no mesmo equipamento.

II. Quadro de Cálculo de Glosa

Em caso de descumprimento dos IMR, aplicar glosa proporcional ao atraso e impacto no serviço:

IMR	Unidade de Cálculo	Fórmula da Glosa	Limite de Glosa
DISP	Percentual de indisponibilidade	% indisponibilidade $\times 0,10\% \times \text{VMC}$	5% do VMC
SOL	Horas de atraso	HAT $\times 0,10\% \times \text{VMC}$	5% do VMC
SUBS	Horas de atraso	HAT $\times 0,15\% \times \text{VMC}$	5% do VMC
ATR	Horas de atraso	HAT $\times 0,05\% \times \text{VMC}$	5% do VMC
ATO	Horas de atraso	HAT $\times 0,05\% \times \text{VMC}$	5% do VMC
INS	Horas de atraso	HAT $\times 0,10\% \times \text{VMC}$	5% do VMC
ITRD	Ocorrências	NOC $\times 0,20\% \times \text{VMC}$	5% do VMC
RESN	Percentual mensal	Descumprimento $\rightarrow 2\% \times \text{VMC}$	5% do VMC
RESU	Percentual mensal	Descumprimento $\rightarrow 2\% \times \text{VMC}$	5% do VMC

Onde:

- **VMC** = Valor Mensal do Contrato
- **HAT** = Horas de Atraso Total após o prazo máximo para solução
- **NOC** = Número de Ocorrências de reincidência no mês

O descumprimento dos Indicadores Mínimos de Resultado (IMR) definidos no Contrato implicará aplicação de glosas financeiras proporcionais ao impacto no serviço, calculadas conforme fórmulas estabelecidas para cada IMR. As glosas poderão ser **cumulativas**, caso mais de um IMR seja descumprido no mesmo período, respeitando os seguintes critérios:

1. Cada IMR possui **limite individual de glosa** de até **5% do Valor Mensal do Contrato (VMC)**.
2. A soma das glosas aplicadas no mês não poderá ultrapassar o **limite global de 10% do VMC**.