



SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA, DEFESA CIVIL, MOBILIDADE
URBANA E TRÂNSITO

Rua Felipe Camarão, Nº 934 - Bairro Doze anos - CEP 59603-340 - Mossoró - RN

DOCUMENTAÇÃO

ANEXO II -

Sistema de Videomonitoramento para Eventos do Calendário Oficial

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. Finalidade

O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR tem por finalidade estabelecer critérios objetivos para aferição da qualidade da execução contratual, com foco no fornecimento, instalação, configuração, operação assistida e suporte técnico da solução de videomonitoramento inteligente destinada aos eventos do calendário festivo do Município de Mossoró/RN, vinculando a medição do desempenho da CONTRATADA ao atendimento dos níveis mínimos de serviço previstos no Projeto Técnico.

2. Diretrizes gerais de medição

A avaliação será realizada por evento executado, considerando-se as etapas de implantação, testes, operação assistida, suporte técnico, disponibilidade da solução, integridade das gravações e desmobilização. O fiscal do contrato ou comissão designada deverá registrar as ocorrências

em relatório próprio, indicando eventual descumprimento, impacto operacional e repercussão no pagamento da contratada.

3. Critérios de avaliação

Indicador 1 - Implantação e disponibilidade inicial da solução

Objetivo: Verificar se a solução foi integralmente instalada, configurada, testada e disponibilizada antes do início do evento.

Forma de aferição: Conferência do funcionamento da central, câmeras, VMS, rede, armazenamento e analíticos, com emissão de relatório de conformidade e aceite técnico prévio.

Meta: 100% da solução implantada, testada e operacional antes do início do evento.

Unidade de medida: percentual de itens críticos disponíveis no momento da liberação operacional.

Faixa de desempenho:

- 100%: atendimento integral;
- de 95% a 99%: atendimento com ressalvas leves;
- abaixo de 95%: atendimento insuficiente.

Glosa sugerida:

- 0% de glosa: atendimento integral;
- 2% do valor do evento: atendimento com ressalvas leves;
- 5% do valor do evento: atendimento insuficiente.

Indicador 2 - Qualidade do comissionamento e validação técnica

Objetivo: Verificar se foram realizados os testes prévios de imagem, comunicação, gravação, armazenamento e analíticos.

Forma de aferição: Checagem do relatório de testes e da validação pela fiscalização.

Meta: 100% dos testes previstos executados e validados antes da operação.

Unidade de medida: percentual de testes obrigatórios concluídos com êxito.

Glosa sugerida:

- 0%: 100% dos testes realizados;
- 1%: entre 90% e 99%;
- 3%: abaixo de 90%.

Indicador 3 - Disponibilidade da solução durante o evento

Objetivo: Medir a continuidade operacional do sistema durante toda a realização do evento.

Forma de aferição: Registro de indisponibilidades da central, VMS, gravação, conectividade e câmeras críticas.

Meta: disponibilidade mínima de 98% durante o período de operação do evento.

Unidade de medida: percentual de disponibilidade do sistema.

Faixa de desempenho:

- igual ou superior a 98%: satisfatório;
- de 95% a 97,99%: regular;
- abaixo de 95%: insatisfatório.

Glosa sugerida:

- 0%: satisfatório;
- 3% do valor do evento: regular;
- 8% do valor do evento: insatisfatório.

Indicador 4 - Atendimento a falhas e incidentes

Objetivo: Avaliar a efetividade do suporte técnico presencial diante de falhas operacionais.

Forma de aferição: Registro das ocorrências e do tempo de resposta da equipe técnica no local.

Meta: atendimento imediato às falhas e incidentes, conforme previsto no projeto.

Unidade de medida: percentual de ocorrências atendidas prontamente, sem prejuízo relevante à operação.

Faixa de desempenho:

- 100% das ocorrências com atendimento imediato: satisfatório;
- 90% a 99%: regular;
- abaixo de 90%: insatisfatório.

Glosa sugerida:

- 0%: satisfatório;
- 2%: regular;
- 5%: insatisfatório.

Indicador 5 - Substituição de equipamentos defeituosos e manutenção corretiva

Objetivo: Verificar a capacidade da contratada de recompor rapidamente a solução em caso de defeito.

Forma de aferição: Registro de falhas com anotação de substituição do equipamento ou correção efetiva durante o evento.

Meta: 100% dos defeitos críticos corrigidos ou compensados durante o evento, sem interrupção relevante da operação.

Unidade de medida: percentual de falhas críticas saneadas.

Glosa sugerida:

- 0%: 100% saneadas;
- 2%: de 90% a 99%;
- 6%: abaixo de 90%.

Indicador 6 - Eficiência da operação assistida

Objetivo: Avaliar a atuação da equipe técnica no apoio à Administração, operadores e órgãos de segurança.

Forma de aferição: Relatório da fiscalização sobre presença, apoio operacional, remanejamento de câmeras, ajustes em tempo real e prevenção de falhas.

Meta: presença contínua da equipe e suporte integral durante todo o evento.

Unidade de medida: percentual de cumprimento das rotinas de operação assistida.

Glosa sugerida:

- 0%: atendimento integral;
- 2%: atendimento parcial sem prejuízo grave;
- 5%: atendimento deficiente ou ausência de apoio relevante.

Indicador 7 - Qualidade das imagens, gravação e retenção dos dados

Objetivo: Verificar a qualidade do registro das imagens e a preservação do conteúdo captado.

Forma de aferição: Amostragem da fiscalização sobre nitidez, gravação, recuperação e integridade das imagens, bem como observância da retenção mínima prevista.

Meta: 100% das câmeras gravando adequadamente, com armazenamento compatível e retenção mínima de 45 dias.

Unidade de medida: percentual de canais com gravação íntegra e recuperável.

Glosa sugerida:

- 0%: 100% dos canais críticos íntegros;
- 3%: perda parcial sem comprometer a finalidade principal;
- 8%: perda relevante de imagens ou descumprimento da retenção.

Indicador 8 - Disponibilização de gravações e evidências

Objetivo: Verificar a capacidade da contratada de fornecer gravações e registros quando formalmente solicitados.

Forma de aferição: Atendimento à solicitação da fiscalização ou

autoridade competente.

Meta: 100% das solicitações atendidas, com arquivos íntegros e compatíveis para uso administrativo ou legal.

Unidade de medida: percentual de solicitações atendidas adequadamente.

Glosa sugerida:

- 0%: atendimento integral;
- 2%: atendimento parcial;
- 5%: não atendimento.

Indicador 9 - Organização, segurança e conformidade da instalação

Objetivo: Verificar se a instalação observou boas práticas de engenharia, segurança, organização e identificação dos pontos.

Forma de aferição: Vistoria da fiscalização sobre cabeamento, identificação, fixação, vedação, organização elétrica/lógica e padronização da instalação.

Meta: 100% dos pontos instalados em conformidade.

Unidade de medida: percentual de pontos vistoriados sem não conformidade.

Glosa sugerida:

- 0%: conformidade plena;
- 1%: não conformidades leves;
- 4%: não conformidades relevantes.

Indicador 10 - Desmobilização e restabelecimento dos locais

Objetivo: Verificar se, ao final do evento, a contratada promoveu a retirada dos equipamentos e o restabelecimento dos locais às condições originais.

Forma de aferição: Termo de vistoria final.

Meta: 100% dos equipamentos desmobilizados quando aplicável, sem danos e com restabelecimento adequado dos ambientes.

Unidade de medida: percentual de cumprimento da desmobilização.

Glosa sugerida:

- 0%: atendimento integral;
- 2%: pendências leves;
- 5%: descumprimento relevante.

4. Faixas consolidadas de desempenho do evento

Ao final de cada evento, o desempenho da CONTRATADA poderá ser consolidado da seguinte forma:

- **Índice de 95% a 100%:** desempenho satisfatório, sem prejuízo do pagamento integral, ressalvadas ocorrências pontuais sem impacto material.
- **Índice de 85% a 94,99%:** desempenho regular, com aplicação das glosas correspondentes às falhas verificadas.
- **Índice abaixo de 85%:** desempenho insatisfatório, com aplicação de glosas, registro de inexecução parcial e possibilidade de adoção das medidas contratuais cabíveis.

5. Fórmula sugerida do IMR

O resultado final do evento poderá ser apurado pela seguinte fórmula:

$$\text{IMR} = (\text{I1} + \text{I2} + \text{I3} + \text{I4} + \text{I5} + \text{I6} + \text{I7} + \text{I8} + \text{I9} + \text{I10}) / 10$$

Onde:

- **I1 a I10** correspondem ao percentual de desempenho obtido em cada indicador;
- o resultado final será expresso em percentual.

6. Observações importantes

Nos casos de falha grave que comprometa a finalidade essencial da contratação, especialmente indisponibilidade da central, ausência de gravação, falha prolongada em câmeras críticas, inexistência de suporte presencial ou impossibilidade de recuperação de evidências, a fiscalização poderá classificar a execução como insatisfatória independentemente da média final, sem prejuízo das sanções contratuais cabíveis. Essa lógica é coerente com o projeto, que exige operação contínua, monitoramento permanente, pronta atuação em falhas, substituição de equipamentos e garantia de continuidade dos serviços durante os eventos.

Mossoró/RN, na data de sua ultima assinatura.

CLAUDIO SILVA TRINDADE

Diretor Executivo de Tecnologia da Informação
Secretaria Municipal de Administração de Mossoró/RN



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Silva Trindade, Diretor Executivo de Tecnologia da Informação**, em 24/04/2026, às 13:00, conforme Decreto Municipal Nº 6993-2023.



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Alcivan Viana Gama, Secretário Municipal de Segurança Pública, Defesa Civil, Mobilidade Urbana e Trânsito**, em 24/04/2026, às 14:47, conforme Decreto Municipal Nº 6993-2023.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mossoro.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **0442348** e o código CRC **D47E53AD**.

22.000917/2026-74

0442348v2