



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – Campus São Francisco do Sul

ANEXO III
MINUTA - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
Ref.: mês/202x

Dispensa de licitação nº 158125-308/2026
Processo Administrativo nº 23476.000154/2026-58 (Campus São Francisco do Sul)
Termo de Contrato nº xx/2026

Serviço: -----.

Empresa: -----

Fiscais Técnicos: -----

Os Relatórios necessários para avaliação do serviço deverão ser concluídos no dia 25 (vinte e cinco) de cada mês e enviados ao(s) fiscal(is) supracitado(s). O(s) fiscal(is) da Contratante terá até o último dia útil do mês para conferência dos Relatórios de Produção e envio do IMR à empresa. A Nota Fiscal mensal deverá ser emitida a partir do 1º dia útil do mês subsequente após o recebimento do IMR e enviada até o 2º dia útil do mês subsequente ao(s) fiscal(is).

1. DO OBJETIVO

1.1. O presente Anexo tem por objetivo apresentar, de forma **resumida, objetiva e padronizada**, os **indicadores de desempenho, metas, critérios de avaliação e percentuais de desconto** aplicáveis à execução dos serviços contratados.

1.2. O IMR constitui instrumento de apoio à **fiscalização do contrato**, servindo como base para:

- aceite mensal dos serviços;
- aplicação de glosas proporcionais;
- verificação do cumprimento dos níveis de serviço;
- subsídio à eventual aplicação de sanções contratuais.

2. DA PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO

2.1. A avaliação do desempenho da CONTRATADA será realizada com **periodicidade mensal**, considerando o período correspondente à fatura.

2.2. O valor devido mensalmente será calculado com base no **valor mensal do contrato**, ajustado conforme os resultados apurados neste IMR.



2.3. O limite máximo de desconto mensal aplicável é de 30% (trinta por cento) do valor mensal contratado.

3. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (IMR)

3.1. Quadro-Resumo dos Indicadores, Metas e Descontos

Nº	Indicador Avaliado	Meta	Desconto Máximo
1	Disponibilidade do serviço (Cloud PBX + Tronco SIP)	≥ 99%	10%
2	Cumprimento do SLA de suporte técnico	≥ 95% dos chamados no prazo	10%
3	Qualidade das chamadas	Ausência de falhas recorrentes	10%
4	Funcionamento das funcionalidades do Cloud PBX	100% operantes	10%
5	Entrega de relatórios e transparência	100% no prazo	10%
—	Total Máximo de Desconto Mensal		30%

Observação:

Os descontos poderão ser aplicados de forma **cumulativa**, respeitado o **limite máximo global de 30% (trinta por cento)** no mês de referência.

4. DOS CRITÉRIOS DE APLICAÇÃO DE DESCONTO

4.1. Indicador 1 – Disponibilidade do Serviço

(Desconto máximo: 10%)

Disponibilidade Mensal Apurada	Percentual de Desconto
≥ 99%	0%
≥ 98% e < 99%	3%
≥ 97% e < 98%	5%
≥ 96% e < 97%	7%
< 96%	10%

4.2. Indicador 2 – Cumprimento do SLA de Suporte Técnico

(Desconto máximo: 10%)

Percentual de Chamados Dentro do SLA	Percentual de Desconto
≥ 95%	0%
≥ 90% e < 95%	3%
≥ 85% e < 90%	5%



< 85%	10%
-------	------------

4.3. Indicador 3 – Qualidade das Chamadas

(Desconto máximo: 10%)

Avaliação da Qualidade	Percentual de Desconto
Sem falhas relevantes	0%
Falhas pontuais, sem reincidência	5%
Falhas recorrentes	10%

4.4. Indicador 4 – Funcionamento das Funcionalidades do Cloud PABX

(Desconto máximo: 10%)

Situação Verificada	Percentual de Desconto
Todas as funcionalidades operacionais	0%
Falha pontual em funcionalidade não crítica	5%
Falha em funcionalidade essencial	10%

4.5. Indicador 5 – Entrega de Relatórios e Transparência

(Desconto máximo: 10%)

Situação	Percentual de Desconto
Relatórios completos e entregues no prazo	0%
Atraso ou inconsistência pontual	5%
Não entrega ou reincidência	10%

5. DA REGRA DE CÁLCULO DO DESCONTO MENSAL

5.1. O desconto mensal será apurado pela **soma dos percentuais aplicáveis aos indicadores não conformes**, observando-se o **limite máximo global de 30% (trinta por cento)** do valor mensal contratado.

5.2. O desconto apurado será aplicado **diretamente na fatura do período**, mediante registro formal da fiscalização do contrato.

5.3. DA METODOLOGIA DE CÁLCULO DO IMR

5.3.1. A metodologia de cálculo do Índice de Medição de Resultado – IMR baseia-se na **avaliação mensal do desempenho da CONTRATADA**, considerando os indicadores definidos na Seção 3 deste instrumento, bem como os critérios de aplicação de desconto estabelecidos na Seção 4.

5.3.2. Para cada indicador avaliado, será verificada a conformidade da execução do serviço no período de referência, atribuindo-se o **percentual de desconto correspondente**, conforme as faixas previstas neste IMR.

5.3.3. O **desconto mensal total** será obtido pela **soma dos percentuais de desconto**



aplicáveis a todos os indicadores em situação de não conformidade, observado, em qualquer hipótese, o **limite máximo global de 30% (trinta por cento)** do valor mensal contratado.

5.3.4. A fórmula geral para apuração do desconto mensal é definida da seguinte forma:

$$\text{Desconto Mensal (\%)} = \sum (\text{Desconto do Indicador } 1 + \text{Desconto do Indicador } 2 + \dots + \text{Desconto do Indicador } n)$$

(limitado a 30% do valor mensal do contrato)

5.3.5. O **valor financeiro do desconto** será calculado aplicando-se o percentual total de desconto sobre o **valor mensal contratado**, conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Valor do Desconto} = \text{Valor Mensal Contratado} \times (\text{Percentual Total de Desconto} / 100)$$

5.3.6. O **valor devido à CONTRATADA no mês de referência** será apurado conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Valor Devido} = \text{Valor Mensal Contratado} - \text{Valor do Desconto}$$

5.3.7. Exemplo Ilustrativo de Cálculo

Considerando:

- Valor mensal do contrato: **R\$ 10.000,00**
- Resultados apurados no mês:
 - Indicador 1 (Disponibilidade): **5% de desconto**
 - Indicador 2 (SLA): **3% de desconto**
 - Indicador 3 (Qualidade): **0%**
 - Indicador 4 (Funcionalidades): **5%**
 - Indicador 5 (Relatórios): **0%**

Desconto	Total	Apurado:
5% + 3% + 5% = 13%		

Cálculo:

- Valor do desconto = R\$ 10.000,00 × 0,13 = **R\$ 1.300,00**
- Valor devido = R\$ 10.000,00 – R\$ 1.300,00 = **R\$ 8.700,00**

5.3.8. Regras Gerais da Metodologia

5.3.8.1. O desconto será aplicado **exclusivamente mediante registro formal da fiscalização**, com base nos relatórios apresentados pela CONTRATADA e nas verificações realizadas pelo(s) fiscal(is) do contrato.

5.3.8.2. A aplicação do IMR **não possui natureza de penalidade**, constituindo apenas **ajuste financeiro vinculado ao desempenho**, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no Termo de Referência, no Contrato e na Lei nº 14.133/2021, quando cabíveis.

5.3.8.3. Em nenhuma hipótese o desconto mensal poderá ultrapassar o limite máximo de **30% (trinta por cento)** do valor mensal contratado.

6. DO CRITÉRIO DE ACEITE DOS SERVIÇOS



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – *Campus* São Francisco do Sul

6.1. O serviço será considerado **aceito integralmente** quando não houver desconto apurado no mês de referência.

6.2. Havendo desconto, o serviço será considerado **aceito com glosa**, sem prejuízo da continuidade da execução contratual e da eventual aplicação de sanções administrativas previstas no contrato.

7. DAS ORIENTAÇÕES À FISCALIZAÇÃO

7.1. As evidências utilizadas para aferição dos indicadores deverão ser obtidas por meio de:

- relatórios do Cloud PBX;
- relatórios de SLA e chamados técnicos;
- relatórios de bilhetagem (CDR);
- registros formais e relatórios da fiscalização.

7.2. A reincidência de não conformidades poderá ensejar a aplicação de **sanções administrativas**, conforme previsto no Termo de Referência e no Contrato.

São Francisco do Sul, xx de xxx de 2026.

Fiscal do Contratante