



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Subcomissão de Compras Campina Grande

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Dispensa n.º 90032/2024

(Processo Administrativo n.º 23325.001942.2023-23)

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;

1.5 É vedada a atribuição à contratada avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item;

1.6 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



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

Subcomissão de Compras Campina Grande

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

2.1A execução dos serviços pela contratada serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:

2.1.1 Indicador de prazo máximo de instalação;

2.1.2 Indicador de prazo de início de atendimento de chamado/manutenção;

2.1.3 Indicador de chamado/manutenção resolvido dentro do prazo estabelecido;

2.1.4 Indicador de chamado/manutenção reaberto; e

2.1.5 Indicador de disponibilidade de equipamentos.

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.

2.3 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

INDICADOR PMI – INDICADOR DE PRAZO MÁXIMO DE INSTALAÇÃO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o prazo de entrega, instalação e configuração dos equipamentos.
Meta a cumprir	IPMI <= 30 dias corridos
Instrumento de medição	Ordem de Serviço e Relatório de Implantação
Periodicidade	No início do contrato
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IPMI = DD - DOS onde: PMI - Resultado em nº de dias DD - Data de disponibilização da solução DOS - Data de emissão da OS



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Subcomissão de Compras Campina Grande

Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Não serão computados os dias de atraso quando estes forem ocasionados pela Contratante ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para: $30 < IPMI \leq 40$; aplicar-se-á glosa de mora de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato. Para: $40 < IPMI \leq 50$; aplicar-se-á glosa de mora de 2% (um por cento) sobre o valor total do Contrato. Para: $IPMI > 50$; aplicar-se-á glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato e caracterização de inexecução total do contrato.

INDICADOR PIA – INDICADOR DE PRAZO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO DE CHAMADO/MANUTENÇÃO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Define níveis de serviço para o início do atendimento dos chamados e demandas encaminhadas para manutenção do sistema, ou as periódicas, para a CONTRATADA. O início do atendimento de uma solicitação ou demanda é contabilizado a partir do seu recebimento pela CONTRATADA, responsável por executar o serviço demandado.
Meta a cumprir	$IPIA \geq 90\%$
Instrumento de medição	Registro de acompanhamento de chamados e Registro de ocorrências da execução contratual
Periodicidade	Acompanhamento contínuo do contrato
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IPIA = (TCP / TC) \times 100$ onde: TCP - Total de chamados/manutenções iniciados dentro do prazo no período considerado TC - Total de chamados/manutenções realizados no período considerado
Observações	Obs1: Não serão computados atrasos quando estes forem ocasionados pela CONTRATANTE ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

Subcomissão de Compras Campina Grande

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para: $75\% \leq \text{IPIA} < 90\%$; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: $60\% \leq \text{IPIA} < 75\%$; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: $\text{IPIA} < 60\%$; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.
--	---

INDICADOR CRDP – INDICADOR DE CHAMADO/MANUTENÇÃO RESOLVIDO DENTRO DO PRAZO ESTABELECIDO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Define o percentual de chamados que devem ser resolvidos dentro do prazo estabelecido.
Meta a cumprir	ICRDP $\geq 90\%$
Instrumento de medição	Registro de acompanhamento de chamados e Registro de ocorrências da execução contratual
Periodicidade	Acompanhamento contínuo do contrato
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$\text{ICRDP} = \text{TCR} / \text{TCA} \times 100$ onde: TCR - Total de chamados/manutenções resolvidos dentro do prazo no período considerado TCA - Total de chamados/manutenções abertos no período considerado
Observações	Obs1: Não serão computados atrasos quando estes forem ocasionados pela CONTRATANTE ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para: $80\% \leq \text{ICRDP} < 90\%$; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: $60\% \leq \text{ICRDP} < 80\%$; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: $50\% \leq \text{ICRDP} < 60\%$; aplicar-se-á glosa de 3% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: $\text{ICRDP} < 50\%$; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Subcomissão de Compras Campina Grande

INDICADOR PIA – INDICADOR DE CHAMADO/MANUTENÇÃO REABERTO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Define os níveis mínimos de serviço para o percentual de chamados que podem ser reabertos pela área demandante, nos casos em que a solicitação original não tenha sido atendida.
Meta a cumprir	ICRA > = 90%
Instrumento de medição	Registro de acompanhamento de chamados e Registro de ocorrências da execução contratual
Periodicidade	Acompanhamento contínuo do contrato
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$ICRA = (TCA - TCRA) / TCA \times 100$ onde: TCA - Total de chamados/manutenções aprovados no período considerado TCRA - Total de chamados/manutenções reabertos no período considerado
Observações	Obs1: Caso o chamado seja encerrado pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será reaberto e os prazos serão contados em continuidade ao exposto inicialmente na abertura original da solicitação da atividade de TIC, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste No pagamento e Sanções	Para: $75\% \leq ICRA < 90\%$; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: $60\% \leq ICRA < 75\%$; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: $ICRA < 60\%$; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.

INDICADOR DE – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Este indicador será aplicado para medir o nível mínimo de disponibilidade dos equipamentos que estiverem sob monitoramento.
Meta a cumprir	IDE > = 95%
Instrumento de	Sistema de gerenciamento e Bilhetagem e Registro de ocorrências da execução contratual



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Subcomissão de Compras Campina Grande

medição	
Periodicidade	Acompanhamento contínuo do contrato
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$II = (HIP - HIT) / (HTP - HMP) \times 100$ onde: II – Índice de Indisponibilidade HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros; HTP – Horas úteis Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventivas (*); * HMP – Horas de Manutenção Preventivas – São períodos de manutenção programada autorizadas pelo CONTRATANTE. $IDE = 100 - II$ onde: IDE = Índice de Disponibilidade dos Equipamentos; II – Índice de Indisponibilidade
Observações	Obs1: A falta ou falha de consumíveis como toner, cilindros e demais itens necessários ao correto e perfeito funcionamento dos equipamentos, em suas respectivas unidades, será contabilizado como indisponibilidade do equipamento (exceto papel).
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para: $75\% \leq IDE < 90\%$; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: $60\% \leq IDE < 75\%$; aplicar-se-á glosa de 2% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais. Para: $IDE < 60\%$; aplicar-se-á glosa de 4% (um por cento) do valor estabelecido para a soma das franquias mensais.