

## **ANEXO – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

Processo administrativo: 23229.001134.2025-35

Objeto: Serviço contínuo de disponibilização de acesso online à coleção completa das Normas Técnicas Brasileiras – ABNT NBR, em meio eletrônico/digital.

Vinculação: Termo de Referência da contratação. Periodicidade da apuração: mensal. Forma de remuneração: mensal, após execução, recebimento e apuração do resultado.

### **1. FINALIDADE E ALCANCE**

1.1. O IMR estabelece critérios objetivos para verificar a qualidade dos serviços prestados e dimensionar o valor mensal devido, sem substituir as demais obrigações do Termo de Referência e do contrato.

1.2. A fiscalização fará uma verificação ordinária mensal, além de registrar ocorrências identificadas a qualquer tempo ou comunicadas pelos usuários. Não se exige vigilância ininterrupta, testes simultâneos massivos nem contagem individual de todas as normas.

1.3. Os critérios incidem após o prazo contratual de disponibilização inicial do acesso (até cinco dias úteis contados da assinatura). O atraso na disponibilização inicial observará as regras próprias de inadimplemento do TR, sem presumir prestação de serviço ainda não disponibilizado.

1.4. O valor mensal de referência para os cálculos será o valor contratual da competência efetivamente medida, incluídos eventuais reajustes e proporcionalizações cabíveis.

### **2. INDICADORES E PADRÕES**

| <b>Indicador</b>              | <b>Condição exigida</b>                                                                                                        | <b>Aferição</b>                                                        | <b>Ajuste por ocorrência confirmada</b>                            |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| I1 — Chamado crítico (G1)     | Restabelecer plataforma integralmente indisponível em até 8 horas úteis.                                                       | Protocolo, e-mail, evidência da indisponibilidade e solução.           | 5% do valor mensal, se excedido o prazo.                           |
| I2 — Chamado relevante (G2)   | Solucionar falha que restringe consultas, autenticação ou parte relevante do acervo em até 16 horas úteis.                     | Registro de abertura, impacto e resolução.                             | 3% do valor mensal, se excedido o prazo.                           |
| I3 — Chamado não crítico (G3) | Solucionar falha sem restrição operacional relevante em até 24 horas úteis.                                                    | Registro de abertura e resolução.                                      | 0,5% do valor mensal, se excedido o prazo.                         |
| I4 — Atualização do acervo    | Disponibilizar norma nova, alterada ou revisada até 3 dias corridos após sua publicação oficial e disponibilização ao mercado. | Comparação de registro oficial identificável e conteúdo da plataforma. | 1% do valor mensal por norma comprovadamente em atraso no período. |
| I5 — Integridade da coleção   | Manter acesso à coleção completa ABNT NBR, inclusive substituições aplicáveis, sem exclusões indevidas.                        | Consulta por amostragem, ocorrências e evidências documentais.         | 2% do valor mensal por ocorrência distinta comprovada.             |
| I6 — Acesso institucional     | Não impor limite contratual ou técnico indevido à quantidade de usuários simultâneos autorizados.                              | Registros de bloqueio, resposta do fornecedor e evidências.            | 2% do valor mensal por ocorrência distinta comprovada.             |

2.1. G1: indisponibilidade integral do acesso ao serviço. G2: impossibilidade de uso de função essencial por parte dos usuários ou consulta a parcela relevante do acervo. G3: falha ou dúvida que não impeça o uso regular das funções essenciais.

2.2. O fiscal classificará a ocorrência pelo efeito comprovado sobre o serviço. A classificação poderá ser revista motivadamente após manifestação do contratado.

### **3. REGISTRO E CONTAGEM DOS PRAZOS**

3.1. O marco inicial será a data e hora da comunicação formal ao canal de suporte indicado pelo contratado. O marco final será a efetiva solução comprovada e verificada, e não a mera resposta automática ou confirmação de recebimento.

3.2. Para fins de contagem dos prazos de atendimento, considera-se o horário de suporte previsto no Termo de Referência e no contrato.

3.3. Chamados iniciados fora do horário útil começam a contar no início do próximo período útil. A contagem é interrompida no fim de cada período útil e retomada no seguinte. Os três dias do indicador I4 são corridos, inclusive fins de semana e feriados.

3.4. Eventos de uma mesma causa raiz, com mesmo período e mesmo impacto, constituem uma única ocorrência para efeito de ajuste, mesmo quando registrados por diversos usuários. Falha resolvida e posteriormente reaparecida, comprovadamente autônoma, constitui nova ocorrência.

3.5. Não gerar ajuste quando a falha decorrer comprovadamente de rede, equipamento, credencial incorretamente utilizada ou fator sob responsabilidade exclusiva do Contratante; de caso fortuito/força maior reconhecido; ou de manutenção programada comunicada e aceita previamente pelo fiscal, nos limites autorizados no TR.

### **4. REGRA DE CÁLCULO E PREVENÇÃO DE DUPLICIDADE**

4.1. Para cada ocorrência confirmada que descumpra o padrão, aplicar uma única vez o percentual indicado na tabela do item 2. O percentual NÃO se multiplica pelo número de horas de atraso; as horas servem para verificar se o prazo foi excedido.

4.2. Somar os percentuais das ocorrências independentes da competência; limitar o redimensionamento por desempenho previsto neste IMR a 20% do valor mensal de referência. Esse teto não autoriza pagamento por serviço integralmente não prestado e não limita indenizações ou sanções formalmente aplicáveis.

4.3. Se houver indisponibilidade integral comprovada, além da falha de prazo, calcular o valor proporcional do período sem prestação pela fórmula: parcela não prestada = valor mensal × (horas corridas de indisponibilidade / horas corridas do período medido). Para o mesmo fato, aplicar SOMENTE o maior valor entre essa parcela e o ajuste percentual correspondente ao chamado G1, vedada dupla dedução.

4.4. Falhas G2/G3, atualizações e restrições de acesso relacionadas ao mesmo evento não serão cumuladas automaticamente; para o mesmo fato gerador adotar o maior ajuste aplicável. Ocorrências distintas, demonstradas separadamente, podem ser somadas observado o limite do item 4.2.

4.5. Valor da medição = valor mensal de referência – parcela efetivamente não prestada (quando houver) – ajustes de desempenho relativos a fatos independentes. O valor devido jamais será negativo. Percentuais e valores finais são arredondados a centavos apenas no fechamento da competência.

4.6. A aferição do IMR é medida de adequação do pagamento ao resultado recebido, não multa. A eventual sanção contratual depende de enquadramento próprio, motivação e procedimento adequado, evitando-se dupla punição pelo mesmo fato.

### **5. PROCEDIMENTO MENSAL PARA A FISCALIZAÇÃO**

Passo 1 — No último dia do período faturável, verificar acesso, busca de normas, amostra de atualização e possibilidade de uso institucional. Reunir os chamados ou reclamações recebidos ao longo do mês.

Passo 2 — Preencher a ficha de ocorrências do Apêndice A, com identificação do chamado, impacto, data/hora, prazo e evidências; classificar a gravidade. Se não houver ocorrências, registrar “sem desconformidades”.

Passo 3 — Verificar os indicadores da seção 2, computar apenas as ocorrências comprovadas e calcular eventuais deduções conforme seção 4.

Passo 4 — Comunicar ao preposto o resultado preliminar com memória de cálculo. Facultar manifestação em até 3 dias úteis do recebimento; examinar justificativas e retificar o cálculo quando necessário.

Passo 5 — Encerrar a medição, com registro do resultado definitivo no processo de fiscalização, e encaminhar para o recebimento e a liquidação na forma do TR. A nota fiscal deverá refletir o valor definitivo dimensionado, quando cabível.

Passo 6 — Registrar eventual reincidência relevante ou falha grave para avaliação das providências contratuais cabíveis, independentemente da medição.

5.1. Na ausência de ocorrências comprovadas, o resultado do IMR será 100% do valor mensal contratual medido, sem prejuízo dos demais requisitos de recebimento.

5.2. Se os registros forem incompletos, o fiscal solicitará esclarecimentos antes de concluir pela desconformidade. Não haverá glosa baseada exclusivamente em presunção ou impressão subjetiva.

## 6. EXEMPLOS DIDÁTICOS DE APLICAÇÃO (VALORES HIPOTÉTICOS)

Exemplo A — Mensalidade contratual hipotética de R\$ 1.600,00; um chamado G2 solucionado após 18 horas úteis (prazo: 16 horas úteis). Uma ocorrência = 3% de R\$ 1.600,00 = R\$ 48,00. Valor devido: R\$ 1.552,00. Não aplicar 3% por cada hora excedente.

Exemplo B — Mensalidade hipotética de R\$ 1.600,00; atraso na atualização de uma norma (1%) e ocorrência independente de limitação de acessos simultâneos (2%). Total = 3%; ajuste = R\$ 48,00; valor devido = R\$ 1.552,00.

Exemplo C — Falha integral do sistema durante 12 horas corridas em um período faturável de 30 dias (720 horas). Parcela não prestada =  $R\$ 1.600,00 \times 12/720 = R\$ 26,67$ . Se o prazo de solução G1 também foi ultrapassado, o ajuste G1 seria 5% = R\$ 80,00. Pelo mesmo fato, descontar somente R\$ 80,00; valor devido = R\$ 1.520,00.

Exemplo D — Falha integral durante 5 dias corridos (120 horas), em período de 30 dias. Parcela não prestada =  $R\$ 1.600,00 \times 120/720 = R\$ 266,67$ ; ajuste G1 = R\$ 80,00. Deduzir R\$ 266,67, por ser maior. Valor devido = R\$ 1.333,33.

## APÊNDICE A — FICHA SIMPLIFICADA DE ACOMPANHAMENTO MENSAL

Competência: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Período medido: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Contrato nº: \_\_\_\_\_ Fiscal técnico: \_\_\_\_\_

Valor mensal de referência: R\$ \_\_\_\_\_ Houve ocorrências? ( ) Não ( ) Sim

| Nº / data | Indicador / gravidade | Ocorrência e evidência | Abertura / solução | Ajuste (%) ou R\$ |
|-----------|-----------------------|------------------------|--------------------|-------------------|
|           |                       |                        |                    |                   |
|           |                       |                        |                    |                   |
|           |                       |                        |                    |                   |
|           |                       |                        |                    |                   |

Resultado: ( ) Serviço conforme ( ) Serviço com desconformidades comprovadas

Percentuais independentes apurados: \_\_\_\_% Ajustes por desempenho: R\$ \_\_\_\_\_

Parcela não prestada, se houver: R\$ \_\_\_\_\_ Ajuste final sem duplicidade: R\$ \_\_\_\_\_

VALOR MENSAL DEVIDO: R\$ \_\_\_\_\_

Manifestação da contratada: ( ) Sem contestação ( ) Apresentada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Síntese da decisão: \_\_\_\_\_

Fiscal técnico: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Gestor do contrato / conferência: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## 7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. O IMR integra o Termo de Referência e deve ser disponibilizado aos interessados previamente à contratação. As referências do TR aos indicadores e ajustes de pagamento deverão remeter a este Anexo.

7.2. Eventuais alterações de metas, critérios ou percentuais somente poderão ser formalizadas nos limites jurídicos aplicáveis e com preservação do equilíbrio econômico-financeiro e da transparência da contratação.

7.3. A aplicação do instrumento não afasta o dever de fiscalização, os procedimentos de recebimento do objeto e as consequências legais do inadimplemento contratual.