FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE
SUPERINTENDÊNCIA DO IBGE NA PARAÍBA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 32/2026
(Processo Administrativo n.° 03625.000168/2026-11)

ANEXO II- INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

INDICADOR DE RESPOSTA A PEDIDO DE CREDENCIAMENTO	
1-Prazo de atendimento das solicitações de credenciamentos de estabelecimentos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às solicitações de credenciamento de estabelecimentos que atendam às necessidades da SES/PB
Meta a cumprir	Atendimento dentro do prazo aplicável a cada hipótese, conforme estabelecido no Termo de Referência
Instrumento de medição	Tempo decorrido entre a solicitação e o respectivo atendimento
Forma de acompanhamento	Email/Sistema
Periodicidade	Sob demanda
Mecanismo de Cálculo	Cada solicitação será verificada e valorada individualmente: X=(Nº de dias decorrido entre a solicitação e o atendimento/prazo previsto no Termo de Referência)
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X≤1 – 100% do valor da fatura 1<X≤1,5 – 99,5% do valor da fatura 1,5<X≤2 – 99% do valor da fatura X>2 – 98% do valor da fatura
Sanções	Glosa no valor da Nota ou faturamento, conforme descrito acima. Obs. Cumulativamente, quando X>1,5, poderá ser aplicada advertência, observados o contraditório, a ampla defesa e as demais disposições aplicáveis.
Observações	

INDICADOR DE RESPOSTA AOS CHAMADOS REALIZADOS	
2-Prazo de atendimento dos chamados, conforme previsto no Termo de Referência	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere aos chamados realizados
Meta a cumprir	Atendimento dentro do prazo aplicável à natureza do chamado, conforme estabelecido no Termo de Referência
Instrumento de medição	Tempo decorrido entre a solicitação e o respectivo atendimento
Forma de acompanhamento	Email/Sistema e o dia/horário de atendimento
Periodicidade	Sob demanda
Mecanismo de Cálculo	Cada solicitação será verificada e valorada individualmente, conforme: X=(tempo decorrido entre a solicitação e o atendimento/prazo previsto no Termo de Referência)
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X≤1 – 100% do valor da fatura 1<X≤1,5 – 99,5% do valor da fatura 1,5<X≤2 – 99% do valor da fatura X>2 – 98% do valor da fatura
Sanções	Glosa no valor da Nota ou faturamento, conforme descrito acima. Obs. Cumulativamente, quando X>1,5, poderá ser aplicada advertência, observados o contraditório, a ampla defesa e as demais disposições aplicáveis.
Observações	

INDICADOR DE ABASTECIMENTOS BEM-SUCEDIDOS	
3 -Porcentagem de abastecimentos bem-sucedidos em relação ao total pretendido	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a efetiva realização dos abastecimentos mediante disponibilidade do sistema informatizado, dos meios de identificação, autenticação e autorização e da infraestrutura necessária ao processamento das transações nos estabelecimentos credenciados.
Meta a cumprir	100% de abastecimentos efetivamente realizados em comparação aos pretendidos pela administração
Instrumento de medição	Abastecimento realizados com êxito na rede credenciada informada
Forma de acompanhamento	Relatório no sistema informatizado e/ou relato de falhas
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Percentual de abastecimentos bem-sucedidos em relação ao total de tentativas de abastecimento consideradas para fins do indicador. As = quantidade de abastecimentos bem- sucedidos Af = quantidade de abastecimentos fracassados X = As/(As+Af)
Início de Vigência	Início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X ≥ 98% - 100% do valor da fatura 95%≤X< 98 – 95% do valor da fatura X<95% - 90% do valor da fatura
Sanções	Glosa no valor da Nota ou faturamento, conforme descrito acima. Obs. Cumulativamente, quando X< 95%, poderá ser aplicada advertência, observados o contraditório, a ampla defesa e as demais disposições aplicáveis.
Observações	Para fins deste indicador, será considerado abastecimento fracassado aquele que, embora regularmente pretendido por veículo e usuário autorizados e dentro das condições estabelecidas pela Contratante, não possa ser concluído por fato imputável à contratada ou à solução por ela disponibilizada, incluindo falha do sistema informatizado, indisponibilidade do meio de identificação, autenticação ou autorização, incompatibilidade da tecnologia adotada com o estabelecimento integrante da rede credenciada, indisponibilidade injustificada da infraestrutura necessária ao processamento da transação ou falha operacional do estabelecimento credenciado relacionada à execução do contrato. Não serão computadas como abastecimentos fracassados, para fins deste indicador, as tentativas não concluídas por fato comprovadamente não imputável à contratada ou à sua rede credenciada.

INDICADOR DE MANUTENÇÃO DA COBERTURA DA REDE CREDENCIADA	
4-Percentual de localidades atendidas pela cobertura mínima exigida	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a manutenção, durante toda a execução contratual, da cobertura mínima da rede credenciada nas localidades previstas no Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar, de forma a assegurar o abastecimento dos veículos utilizados nas pesquisas ordinárias e eventuais e no Censo Agropecuário 2027.
Meta a cumprir	Manutenção de 100% das localidades atendidas de acordo com os requisitos mínimos de cobertura estabelecidos no Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar.
Instrumento de medição	Relação atualizada da rede credenciada disponibilizada no sistema informatizado e demais documentos comprobatórios solicitados pela fiscalização, como relatos dos usuários, troca de mensagens com preposto da contratada etc.

Forma de acompanhamento	Email/Sistema
Periodicidade	Mensal e sempre que houver relatos de falta de cobertura da rede credenciada
Mecanismo de Cálculo	Cada localidade será considerada atendida quando possuir a quantidade mínima de postos credenciados exigida no Termo de Referência/ETP. La = número de localidades atendidas conforme os requisitos mínimos; Lt = número total de localidades cuja cobertura seja exigível no período; X = La/Lt.
Início de Vigência	A partir do término do prazo estabelecido para implantação da solução e comprovação da rede credenciada.
Faixas de ajuste no pagamento	X=100% – 100% do valor da fatura 95%≤X< 100% – 99% do valor da fatura 90%≤X< 95% – 97% do valor da fatura X<90% – 95% do valor da fatura
Sanções	Glosa no valor da Nota ou faturamento, conforme descrito acima. Obs. Cumulativamente, quando X< 90%, poderá ser aplicada advertência, observados o contraditório, a ampla defesa e as demais disposições aplicáveis.
Observações	