

**CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - UASG: 926614
(PROCESSO ADMINISTRATIVO CFESS Nº 13/2026)**

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) estabelece critérios objetivos para avaliação da qualidade da execução dos serviços de **Serviço Móvel Pessoal (SMP), fornecimento de acesso à internet móvel e suporte técnico**, contratados pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), nos termos da Lei nº 14.133/2021.

1.2. O IMR será utilizado para aferir o desempenho da Contratada durante toda a vigência contratual, servindo de base para o recebimento dos serviços, aplicação de glosas e demais medidas administrativas previstas no contrato.

1.3. A aferição será realizada mensalmente pelo Fiscal do Contrato, mediante verificação do cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos neste instrumento.

1.4. O fornecimento dos aparelhos celulares e dos modems será objeto de recebimento provisório e definitivo, não estando sujeito à medição mensal, permanecendo, entretanto, sujeito às obrigações de garantia e assistência técnica previstas no contrato.

2. TABELA DE INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicador	Finalidade	Meta	Instrumento de Medição	Forma de Acompanhamento	Periodicidade	Mecanismo de Cálculo	Faixa de Ajuste no Pagamento
Disponibilidade dos serviços	Verificar a continuidade da prestação dos serviços de voz e dados	≥ 99%	Relatórios da operadora e registros do fiscal	Verificação das ocorrências registradas	Mensal	$(\text{Tempo disponível} \div \text{Tempo total do período}) \times 100$	≥ 99%: sem ajuste; 97% a 98,99%: glosa de 2%; abaixo de 97%: glosa de 5%
Cumprimento dos prazos de implantação	Verificar a ativação das linhas, portabilidade e	100%	Ordem de fornecimento e Termo de Recebimento	Conferência pela fiscalização	Na implantação	$(\text{Entregas realizadas no prazo} \div \text{Entregas})$	100%: sem ajuste; 95% a 99,99%: glosa de 2%; abaixo de 95%: glosa de 5%

	entrega dos equipamentos dentro do prazo contratual						previstas) $\times 100$	
Atendimento de chamados técnicos	Avaliar a tempestividade na solução das ocorrências técnicas	100% dos chamados atendidos no prazo	Sistema de chamados e registros do fiscal	Conferência documental		Mensal	$\frac{\text{(Chamados atendidos no prazo)} \div \text{Chamados registrados}}{100} \times$	$\geq 95\%$: sem ajuste; 90% a 94,99%: glosa de 2%; abaixo de 90%: glosa de 5%
Disponibilidade do portal de gerenciamento	Verificar a disponibilidade da ferramenta de gestão das linhas	100%	Testes da fiscalização	Conferência de acesso		Mensal	$\frac{\text{(Dias com acesso disponível)} \div \text{Dias do período}}{100} \times$	$\geq 99\%$: sem ajuste; 97% a 98,99%: glosa de 2%; abaixo de 97%: glosa de 5%
Substituição de chips e equipamentos em garantia	Verificar o cumprimento dos prazos de substituição previstos no contrato	100%	Registros de atendimento	Conferência pela fiscalização	Sempre que aplicável		$\frac{\text{(Solicitações atendidas no prazo)} \div \text{Solicitações realizadas}}{100} \times$	100%: sem ajuste; 90% a 99,99%: glosa de 2%; abaixo de 90%: glosa de 5%
Qualidade do atendimento técnico	Avaliar a eficiência do suporte prestado à Administração	Mínimo de 95% de conformidade	Relatórios da fiscalização	Avaliação das ocorrências solucionadas		Mensal	$\frac{\text{(Atendimentos satisfatórios)} \div \text{Atendimentos realizados}}{100} \times$	$\geq 95\%$: sem ajuste; 90% a 94,99%: glosa de 2%; abaixo de 90%: glosa de 5%

Critérios Gerais

1. A aplicação das glosas não afasta a obrigação da Contratada de corrigir as inconformidades identificadas pela fiscalização.
2. As glosas incidirão exclusivamente sobre o valor mensal dos serviços continuados, não alcançando os equipamentos já entregues e recebidos definitivamente.
3. A soma das glosas aplicadas em uma mesma medição ficará limitada a 10% do valor mensal da fatura, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas no contrato e na Lei nº 14.133/2021.
4. A ocorrência de interrupções reiteradas dos serviços, atraso injustificado na solução de falhas críticas ou descumprimento das obrigações contratuais poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas no contrato, independentemente das glosas decorrentes deste IMR.
5. O pagamento mensal ficará condicionado ao ateste da execução satisfatória dos serviços pelo Fiscal do Contrato.

3. FORMA DE AFERIÇÃO E REGISTRO DOS RESULTADOS

FICHA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Item	Critério	Peso	Nota (0 a 10)	Pontuação Obtida
1	Disponibilidade dos serviços	30%	_____	_____
2	Cumprimento dos prazos de implantação e atendimento	20%	_____	_____
3	Atendimento dos chamados técnicos	20%	_____	_____
4	Disponibilidade do portal de gerenciamento	10%	_____	_____
5	Substituição de equipamentos e chips em garantia	10%	_____	_____
6	Qualidade do atendimento técnico	10%	_____	_____
Total		100%		_____ pontos

Escala de Avaliação

Nota	Conceito
9,0 a 10,0	Excelente

8,0 a 8,9	Muito Bom
7,0 a 7,9	Bom
6,0 a 6,9	Regular
Abaixo de 6,0	Insatisfatório

Registro de Não Conformidades

() Não foram identificadas não conformidades.

() Foram identificadas as seguintes não conformidades:

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1. A aplicação das glosas previstas neste IMR não afasta a aplicação das sanções administrativas previstas no contrato e na Lei nº 14.133/2021.

4.2. A reincidência de falhas na prestação dos serviços poderá ensejar a aplicação de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar ou demais penalidades cabíveis, observado o devido processo administrativo.

4.3. Os indicadores previstos neste IMR poderão ser revistos pela Administração durante a execução contratual, mediante justificativa técnica e formalização do respectivo termo aditivo ou apostilamento, quando cabível.

4.4. Os casos omissos serão resolvidos pelo gestor do contrato, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021, do contrato administrativo e das demais normas aplicáveis.