ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)
Pregão Eletrônico nº 43/2026– Processo Administrativo nº 3320/2025

1. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, AVALIAÇÃO E PAGAMENTO (IMR)

1.1. O Instrumento de Medição de Resultados – IMR constitui mecanismo objetivo de aferição da qualidade, da disponibilidade e da tempestividade dos serviços prestados pela Contratada, servindo de base para a mensuração do desempenho contratual e para o dimensionamento do valor devido pelos serviços efetivamente executados.

1.2. O não atingimento das metas estabelecidas nos indicadores poderá ensejar ajuste proporcional no pagamento, incidente exclusivamente sobre o item ou a parcela contratual a que se vincular o descumprimento.

1.3. A glosa possui natureza de adequação do valor devido ao resultado efetivamente entregue e não se confunde com as sanções administrativas previstas nos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, cuja aplicação dependerá de procedimento próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

1.4. A apuração dos indicadores relativos à implantação e à capacitação será realizada uma única vez, por ocasião do respectivo recebimento. Os indicadores relativos ao suporte técnico e à disponibilidade da Solução serão apurados mensalmente.

1.5. A aplicação de glosa não autoriza o recebimento de serviço incompleto ou defeituoso, nem afasta a obrigação da Contratada de corrigir, complementar ou refazer as parcelas executadas em desconformidade.

1.6. A Contratada deverá apresentar, no prazo previsto no Termo de Referência, os relatórios e as evidências necessários à apuração dos indicadores. A ausência ou insuficiência dessas informações impedirá a conclusão da medição e a liberação do faturamento até a apresentação dos elementos necessários, sem prejuízo da utilização, pela fiscalização, de evidências obtidas por outros meios idôneos.

1.7. A fiscalização comunicará à Contratada o resultado preliminar da aplicação do IMR, facultando-lhe a apresentação de justificativas e evidências antes da consolidação do valor devido.

1.8. Não serão computados os atrasos ou períodos de indisponibilidade decorrentes exclusivamente:

I. de caso fortuito ou força maior devidamente comprovados;

II. de ação, omissão ou solicitação da Contratante;

III. de indisponibilidade dos sistemas eletrônicos do Poder Judiciário ou de outros serviços externos não administrados pela Contratada, desde que demonstrado que a Solução permaneceu operacional e que a causa foi exclusivamente externa; ou

IV. de manutenção programada realizada nas condições e nos horários admitidos pelo Termo de Referência, desde que previamente comunicada e aceita pela fiscalização.

1.9. As hipóteses de exclusão deverão ser comprovadas pela Contratada e expressamente aceitas, de forma motivada, pela fiscalização.

1.10. O somatório das glosas decorrentes dos indicadores mensais ficará limitado a 20% do valor mensal do item 3, preservando-se o limite máximo já previsto no IMR. Esse limite não impede a apuração de sanções administrativas, de perdas e danos ou de outras consequências previstas na legislação e no contrato.

1.11. A mesma ocorrência não será computada mais de uma vez para produzir consequências financeiras duplicadas, salvo quando dela decorrerem impactos distintos e comprovadamente aferíveis em indicadores diferentes.

1.12. O enquadramento na faixa máxima de ajuste dos indicadores mensais em quatro períodos, consecutivos ou não, dentro de doze meses, poderá ensejar a apuração de eventual infração contratual, sem prejuízo da adoção de outras medidas previstas no contrato e na legislação.

2. DETALHAMENTO DOS INDICADORES DO IMR

2.1. **INDICADOR 1** – PRAZO DA FASE DE MOBILIZAÇÃO E IMPLANTAÇÃO.

Tópico	**Descrição**
Indicador	**Aferição do cumprimento do prazo máximo para a conclusão integral da fase de implantação da Solução.**
Finalidade	Garantir a entrada em operação tempestiva da Solução, de forma a evitar a descontinuidade ou o comprometimento das atividades da Gerência Jurídica do Coren-SP.
Meta a cumprir	Concluir 100% da implantação da Solução no prazo máximo estabelecido no Termo de Referência, contado da data de início dos processos de implantação definida na Reunião Técnica Inicial – RTI, considerada eventual prorrogação expressamente autorizada pela Contratante.
Mecanismo de Aferição	Plano de Implantação, atas de reunião, relatórios de progresso, relatório de migração de dados, evidências de testes e homologação e Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, validados pela Fiscalização Contratual do Coren-SP.
Periodicidade	Eventual/única, vinculada à conclusão da implantação inicial da Solução.
Fórmula de Cálculo	Atraso, em dias corridos = data da conclusão efetiva da implantação – data-limite contratual vigente.
Faixas de ajuste no pagamento / Glosas	Faixas de Ajuste e Glosas no Pagamento do Faturamento Inicial: • **Faixa 1:** atraso de 1 a 5 dias corridos – glosa de 3% sobre o valor do item 1. • **Faixa 2:** atraso de 6 a 10 dias corridos – glosa de 5% sobre o

Tópico	Descrição
	valor do item 1. • **Faixa 3:** atraso de 11 a 15 dias corridos – glosa de 8% sobre o valor do item 1. • **Faixa 4:** atraso superior a 15 dias corridos – glosa de 10% sobre o valor do item 1, sem prejuízo da apuração de eventual infração contratual.

2.1.1. A conclusão da implantação não afasta a necessidade de atendimento integral dos critérios de aceite estabelecidos no Termo de Referência. A implantação incompleta, defeituosa ou executada em desconformidade não será recebida nem liberada para faturamento até sua regularização, não constituindo a aplicação da glosa autorização para o recebimento de parcela inadequadamente executada.

2.2. INDICADOR 2 – PRAZO E CONFORMIDADE DA CAPACITAÇÃO.

Tópico	Descrição
Indicador	**Aferição do cumprimento do prazo e das condições estabelecidas para a capacitação dos usuários da Solução.**
Finalidade	Assegurar que os usuários do Coren-SP estejam devidamente capacitados para utilização da Solução antes da ativação das licenças e do início da operação em ambiente de produção.
Meta a cumprir	Concluir 100% da capacitação no prazo estabelecido no cronograma aprovado, observando a carga horária mínima de 8 (oito) horas, o atendimento de até 30 (trinta) usuários, a organização em 2 (duas) turmas de até 15 (quinze) participantes e os conteúdos mínimos previstos no Termo de Referência.
Mecanismo de Aferição	Listas de presença, registros de acesso ou participação, conteúdo programático, materiais didáticos disponibilizados, relatório da capacitação e Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, validados pela Fiscalização Contratual do Coren-SP.
Periodicidade	Eventual/única, vinculada à conclusão da capacitação inicial dos usuários.
Fórmula de Cálculo	Atraso, em dias corridos = data da conclusão efetiva e aceita da capacitação – data-limite estabelecida no cronograma aprovado.
Faixas de ajuste no pagamento / Glosas	Faixas de Ajuste e Glosas no Pagamento da Parcela Única do Item 2: • **Faixa 1:** atraso de 1 a 5 dias corridos - glosa de 3% sobre o valor do item 2**.** • **Faixa 2:** atraso de 6 a 10 dias corridos - glosa de 5% sobre o valor do item 2. • **Faixa 3:** atraso de 11 a 15 dias corridos - glosa de 8% sobre o valor do item 2.

Tópico	Descrição
	• **Faixa 4:** atraso superior a 15 dias corridos - glosa de 10% sobre o valor do item 2, sem prejuízo da apuração de eventual infração contratual.

2.2.1. A aplicação da glosa não autoriza o recebimento de capacitação incompleta, com carga horária inferior à exigida, sem atendimento dos conteúdos mínimos ou executada em desacordo com as demais condições estabelecidas. Nessas hipóteses, o item permanecerá sem recebimento e sem liberação para faturamento até sua regularização.

2.3. INDICADOR 3 – CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE SUPORTE TÉCNICO.

Tópico	Descrição
Indicador	**Pontuação Mensal de Descumprimento dos Prazos de Suporte Técnico – PDS.**
Finalidade	Assegurar o atendimento tempestivo dos chamados técnicos e o restabelecimento das condições normais de funcionamento da Solução, de acordo com a severidade de cada ocorrência.
Meta a cumprir	Realizar o primeiro contato e solucionar 100% dos chamados nos prazos máximos definidos no Anexo II – Especificações Técnicas.
Mecanismo de Aferição	Relatório mensal extraído do sistema de chamados da Contratada, contendo, no mínimo, protocolo, severidade, descrição da ocorrência, datas e horários de abertura, primeiro contato, solução e encerramento, além de eventuais períodos de suspensão da contagem e respectivas justificativas. As informações serão conferidas pela Fiscalização Contratual com os registros mantidos pelo Coren-SP.
Periodicidade	Mensal.
Fórmula de Cálculo	**PDS = somatório dos pontos correspondentes aos atrasos verificados no primeiro contato e na solução dos chamados durante o período de apuração.** A pontuação será calculada de acordo com a severidade do chamado e o número de horas úteis de atraso, observada a tabela abaixo.
Faixas de ajuste no pagamento / Glosas	Faixas de Ajuste no Pagamento Faturado Mensal: • **PDS inferior a 3 pontos:** sem glosa. • **PDS igual ou superior a 3 e inferior a 4 pontos:** glosa de 2%. • **PDS igual ou superior a 4 e inferior a 5 pontos:** glosa de 4%. • **PDS igual ou superior a 5 e inferior a 6 pontos:** glosa de 6%. • **PDS igual ou superior a 6 e inferior a 7 pontos:** glosa de 8%. • **PDS igual ou superior a 7 e inferior a 8 pontos:** glosa de 10%. • **PDS igual ou superior a 8 e inferior a 9 pontos:** glosa de 12%. • **PDS igual ou superior a 9 e inferior a 10 pontos:** glosa de 15%. • **PDS igual ou superior a 10 pontos:** glosa de 20% sobre o valor mensal do item 3, sem prejuízo da apuração de eventual infração contratual.

Severidade	Atraso no primeiro contato	Atraso na solução do chamado
Urgente – Nível 1	0,5 ponto por hora útil de atraso	1 ponto por hora útil de atraso
Alta – Nível 2	0,4 ponto por hora útil de atraso	0,9 ponto por hora útil de atraso
Média – Nível 3	0,2 ponto por hora útil de atraso	0,6 ponto por hora útil de atraso
Baixa – Nível 4	0,2 ponto por hora útil de atraso	0,3 ponto por hora útil de atraso
Informações gerais – Nível 5	0,2 ponto por hora útil de atraso	0,3 ponto por hora útil de atraso

2.3.1. A pontuação será calculada proporcionalmente às frações de hora de atraso. O prazo de solução será contado a partir da efetivação da abertura do chamado, observados os horários de atendimento estabelecidos no Anexo II – Especificações Técnicas.

2.3.2. A suspensão da contagem dos prazos somente será admitida quando o atendimento depender de informação, acesso ou providência de responsabilidade do Coren-SP, desde que a Contratada registre formalmente a pendência no sistema de chamados e demonstre sua efetiva relação com a impossibilidade de prosseguimento do atendimento.

2.3.3. Quando não houver chamados passíveis de apuração no mês de referência, a meta do indicador será considerada integralmente cumprida.

2.4. INDICADOR 4 – DISPONIBILIDADE MENSAL DA SOLUÇÃO.

Tópico	Descrição
Indicador	**Índice de Disponibilidade Mensal da Solução – IDMS.**
Finalidade	Assegurar a continuidade, a estabilidade e a disponibilidade da Solução durante todo o período de prestação dos serviços.
Meta a cumprir	Manter disponibilidade mensal mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), não sendo admitida indisponibilidade superior a 3 (três) horas consecutivas por incidente.
Mecanismo de Aferição	Relatório mensal de disponibilidade e desempenho apresentado pela Contratada, contendo o período total de apuração, os períodos de indisponibilidade, as causas identificadas, as funcionalidades afetadas e as providências adotadas. O relatório será confrontado com os registros de monitoramento, logs, chamados e demais evidências disponíveis ao Coren-SP.
Periodicidade	Mensal.
Fórmula de Cálculo	IDMS = [(TMP – TIM) ÷ TMP] × 100 Em que: • TMP corresponde ao total de minutos do período mensal de apuração; e TIM corresponde ao total de minutos de indisponibilidade computáveis no mesmo período.
Faixas de ajuste no pagamento / Glosas	Faixas de Ajuste no Pagamento Faturado Mensal: • **Faixa 1 – IDMS igual ou superior a 99,5%:** pagamento de 100% do valor mensal do item 3, sem glosa.

Tópico	Descrição
	• **Faixa 2 – IDMS igual ou superior a 99% e inferior a 99,5%:** glosa de 2% sobre o valor mensal do item 3. • **Faixa 3 – IDMS igual ou superior a 98% e inferior a 99%:** glosa de 5% sobre o valor mensal do item 3**.** • **Faixa 4 – IDMS inferior a 98%:** glosa de 10% sobre o valor mensal do item 3, sem prejuízo da apuração de eventual infração contratual.

2.4.1. Considera-se indisponibilidade a impossibilidade total de acesso à Solução ou a indisponibilidade de funcionalidade essencial que impeça a regular execução das atividades abrangidas pela contratação.

2.4.2. Caso ocorra indisponibilidade superior a 3 (três) horas consecutivas, será aplicada, no mínimo, a glosa correspondente à Faixa 2, ainda que o percentual mensal de disponibilidade permaneça igual ou superior a 99,5%.

2.4.3. Não serão computados como indisponibilidade os períodos decorrentes exclusivamente de caso fortuito ou força maior, de ação ou omissão da Contratante, de indisponibilidade comprovada dos sistemas eletrônicos do Poder Judiciário ou de manutenção programada realizada nas condições estabelecidas no Termo de Referência, desde que a ocorrência seja devidamente comprovada pela Contratada e aceita, de forma motivada, pela Fiscalização Contratual.

2.5. INDICADOR 5 – QUALIDADE E TEMPESTIVIDADE DA INTEGRAÇÃO DE DADOS (IQI).

Tópico	Descrição
Indicador	**Índice de Qualidade e Tempestividade da Integração de Dados – IQI.**
Finalidade	Assegurar a correta, íntegra e tempestiva troca de informações via *API* ou *Web Service* entre a Solução contratada e os sistemas internos do Coren-SP, bem como com os sistemas eletrônicos dos tribunais, garantindo a sincronização contínua sem perda ou corrupção de dados.
Meta a cumprir	Manter 100% de conformidade, integridade e tempestividade nas transações de integração automatizada mapeadas no Termo de Referência e nas Especificações Técnicas, assegurando que eventuais falhas de comunicação, sincronização ou processamento de lotes sejam sanadas nos prazos estabelecidos.
Mecanismo de Aferição	Relatórios de *logs* de transações e eventos extraídos do ambiente de integração da Solução e dos sistemas internos do Coren-SP, contendo data, horário, tipo de transação, *payload*, *status* de retorno e eventuais registros de falhas, confrontados e validados pela Fiscalização Contratual.
Periodicidade	Mensal.
Fórmula de Cálculo	IQI = (1 - (QFI ÷ QTF)) x 100 Em que: • **QTT** corresponde ao quantitativo total de transações ou eventos de integração programados/realizados no período mensal de apuração;

Tópico	Descrição
	• **QFI** corresponde ao quantitativo de transações ou eventos de integração que apresentaram falhas, inconsistências, perda de dados ou atrasos injustificados de sincronização no mesmo período.
Faixas de ajuste no pagamento / Glosas	Faixas de Ajuste no Pagamento Faturado Mensal: • **Faixa 1 – IQI igual a 100%:** pagamento de 100% do valor mensal do item 3, sem glosa. • **Faixa 2 – IQI igual ou superior a 98% e inferior a 100%:** glosa de 2% sobre o valor mensal do item 3. • **Faixa 3 – IQI igual ou superior a 95% e inferior a 98%:** glosa de 5% sobre o valor mensal do item 3. • **Faixa 4 – IQI inferior a 95%:** glosa de 10% sobre o valor mensal do item 3, sem prejuízo da apuração de eventual infração contratual.

3. MODELO DE RELATÓRIO MENSAL DE OCORRÊNCIAS E CONSOLIDAÇÃO DE GLOSAS

3.1. Terminado o mês da prestação dos serviços, após o recebimento do relatório mensal, a fiscalização informará a CONTRATADA da aplicação do IMR, com as respectivas ocorrência e pontuações, bem como informando o valor da Nota Fiscal/Fatura a ser emitida, após eventual ajuste conforme as faixas de ajuste definidos nos detalhamentos dos indicadores, por meio da apresentação do seguinte relatório de ocorrências:

MODELO DE RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS EMPRESA CONTRATADA: _____ MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: _____/_____		
Descrição	**Resultado Aferido / Faixas de ajuste no pagamento / Glosas / Sanções**	**Valor da Glosa / Sanção**
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: _____/_____/_____ Breve descrição: Data da notificação (quando cabível): _____/_____/_____		R$ _____,__
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: _____/_____/_____ Breve descrição: Data da notificação (quando cabível): _____/_____/_____		R$ _____,__
TOTAL DE DESCONTO NO MÊS EM REFERÊNCIA:		R$ _____,__
_____ Assinatura do Fiscal de Contrato Data: _____/_____/_____		