



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo

ANEXO V

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90005/2026
Processo Administrativo nº 00.00030/2026

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DO CONCEITO E APLICAÇÃO

O Índice de Medição de Resultados (IMR) é a média ponderada do cumprimento dos indicadores. Para cada item do SLA que não atingir a meta, aplica-se um redutor direto no pagamento do item correspondente ou no valor global da fatura mensal.

2. DA TABELA DE FAIXAS DE DESEMPENHO E PAGAMENTO

IMR Global Mensal	Situação	Retenção / Glosa sobre o Valor Mensal
100%	Excelente	Pagamento Integral (100%)
95% a 99,9%	Bom	Glosa de 2%
90% a 94,9%	Regular	Glosa de 5%
80% a 89,9%	Insuficiente	Glosa de 10% + Plano de Ação Obrigatório
Abaixo de 80%	Crítico	Glosa de 20% + Abertura de Processo Sancionador

2.1 (IMR) – Gestão de Documentos Físicos

Atividade / Indicador	Descrição Técnica	Gravidade	Meta de SLA / Prazo de Entrega	Regra de Glosa (Incidência sobre o item faturado)
Disponibilidade do Sistema	Garantia de acesso contínuo à plataforma (SaaS).	Alta	≥ 99,5% de uptime mensal.	2% a 20% de glosa na manutenção do software, proporcional à queda conforme faixas de IMR.
Recebimento e Protocolo	Triagem inicial, higienização e registro.	Média	Até 8 horas úteis após recebimento.	2% de glosa no lote por atraso; 5% se ultrapassar 16h úteis.
Consulta Digital (Scan)	Digitalização sob demanda (PDF/A).	Alta	Até 4h (Urgente) ou 24h (Normal).	5% de glosa no item de digitalização por descumprimento do prazo urgente.
Retirada e Entrega Física	Movimentação de documentos físicos.	Média	Até 24 horas úteis (D+1).	2% de glosa no valor do frete por dia de atraso.
Indexação e Arquivamento	Classificação (CCD) e guarda definitiva.	Média	Até 48 horas úteis após processamento.	5% de glosa se o atraso comprometer a localização sistêmica.
Devolução ao Arquivo	Reintegração à posição original.	Leve	Até 24 horas úteis após retorno físico.	2% de glosa no item de custódia do lote em caso de erro persistente.
Acuracidade do Inventário	Conformidade físico vs. sistêmico.	Leve	≥ 99,9% de precisão.	2% de glosa se a precisão cair para 95%; 5% se abaixo de 90%.
Segurança e Proteção de Dados	Confidencialidade e conformidade LGPD.	Alta	100% de conformidade (Zero incidentes).	20% de glosa na fatura mensal + Abertura de Processo Sancionador por incidente.
Não Localização (Extravio)	Incapacidade de localizar item sob custódia.	Gravíssima	0% de tolerância (Sinistro imediato).	20% de glosa fixa no valor mensal da custódia + Indenização por documento.
Expurgo (Descarte)	Destruição segura com evidência.	Gravíssima	Conforme TTD e autorização formal.	20% de glosa fixa no valor mensal da custódia



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo

2.2 (IMR) – Gestão de Documentos Digitais e Plataforma (SaaS)

2.2.1 Disponibilidades e Performance:

Indicador de Serviço	Criticidade	Meta de Desempenho (SLA)	Regra de Glosa (Incidência sobre o item faturado)
Disponibilidade do Sistema	Alta	Mínimo de 99,5% ao mês.	2% a 20% de glosa sobre a manutenção mensal (Item 8 do TR), proporcional à queda conforme faixas de IMR (Crítico se < 80%).
Requisitos do sistema	Alta	Atendimento integral dos requisitos	10% de glosa sobre o não atendimento aos requisitos do sistema exigido no ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SISTEMA GED
Upload de Digitalização (Urgência)	Média	4 a 8 horas úteis (Fiscalização/Judicial).	5% de glosa sobre o lote de digitalização por descumprimento do prazo de urgência (Gravidade Alta pelo impacto legal).
Upload de Digitalização (Normal/Produção)	Média	24h a 48h úteis / D+1.	2% de glosa no item de digitalização por dia de atraso na disponibilização sistêmica.
Recuperação de Desastre (RPO)	Gravíssima	Perda máxima de dados de 24 horas (Backup Diário).	20% de glosa na fatura mensal + Sanção Administrativa em caso de perda de dados superior a 24h (Situação Crítica).
Tempo de Recuperação (RTO)	Alta	Restabelecimento em até 24 horas após incidente.	10% de glosa fixa na manutenção mensal por evento excedente + 2% por hora adicional de indisponibilidade.

2.2.2 Segurança e Governança (LGPD):

Indicador de Serviço	Criticidade	Meta de Desempenho (SLA)	Regra de Glosa (Incidência sobre o valor total mensal)
Integridade de Acesso	Gravíssima	Zero incidentes de acesso não autorizado.	20% de glosa fixa na fatura do mês da ocorrência. O incidente é classificado como "Crítico", exigindo abertura imediata de processo sancionador e avaliação de notificação à ANPD.
Trilha de Auditoria	Alta	100% de rastreabilidade das operações.	10% de glosa caso seja identificada qualquer operação sem registro em auditoria amostral. A falha na rastreabilidade impede a verificação da cadeia de custódia.
Conformidade de Segurança	Alta	Atualização contínua contra vulnerabilidades.	5% a 10% de glosa se constatada a ausência de atualizações críticas ou patches de segurança em vistorias/diligências técnicas.

2.2.3 Continuidade e Reversibilidade (Fim contrato)

Indicador de Serviço	Criticidade	Meta de Desempenho (SLA)	Regra de Glosa / Retenção
Portabilidade de Dados	Gravíssima	Exportação em formatos abertos (PDF/A, JSON, CSV).	20% de glosa fixa sobre o valor total mensal se houver restrição técnica à exportação ou cobrança adicional por este serviço.

2.3 - Digitalização, Indexação e Temporalidade

Indicador de Serviço	Gravidade	Meta de Desempenho (SLA)	Regra de Glosa (Incidência sobre o item faturado)
Acurácia de Indexação	Média	Mínimo de 98% de acerto nos metadados.	5% de glosa no lote se o erro for > 2%. Obrigatoriedade de correção de 100% dos metadados errados sem custo adicional.
Conformidade de Classificação	Alta	100% dos documentos vinculados à TTD.	10% de glosa no item de tratamento técnico (Item 1) por lote com erro de classificação.
Integridade da Imagem	Alta	100% de legibilidade e	10% de glosa no lote de digitalização (Item 2). Documentos ilegíveis



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo

Indicador de Serviço	Gravidade	Meta de Desempenho (SLA)	Regra de Glosa (Incidência sobre o item faturado)
(PDF/A)		fidelidade ao original.	devem ser redigitalizados imediatamente.
Gestão de Temporalidade	Gravíssima	Zero descartes indevidos ou fora do prazo.	20% de glosa fixa no valor mensal (Crítico). Descarte indevido gera abertura de processo sancionador e reparação de danos.
Aplicação de OCR	Leve	95% de precisão em documentos legíveis.	2% de glosa no item de digitalização se a busca textual falhar sistematicamente em auditoria amostral.

2.4 - (IMR) – Incêndio e Inundação

Evento	Ação Esperada	Prazo de Notificação	Regra de Glosa (Incidência sobre o item de Custódia)
Alarme/Início de Sinistro	Notificação imediata ao Gestor do Contrato.	Máximo 30 minutos .	20% de glosa fixa no valor mensal da custódia em caso de omissão ou atraso na comunicação. A falha na notificação imediata é classificada como Crítica .
Relatório de Danos	Lista preliminar de caixas/documentos afetados.	Até 24 horas após o controle do evento.	10% de glosa se o relatório não for entregue no prazo ou estiver incompleto. Considerada falha de desempenho Insuficiente .
Plano de Recuperação	Cronograma de secagem ou restauração de itens.	Até 48 horas .	10% de glosa por descumprimento do prazo. Caso a falha na recuperação resulte em perda definitiva (extravio), aplica-se a glosa de 20% por gravidade Gravíssima .

3. DA REVERSIBILIDADE E TESTE DE SAÍDA (ANTI-LOCK-IN)

Para garantir que o CRMV-SP possui a posse real de seus dados:

- Anualmente, a contratada deverá realizar um "Simulado de Exportação", entregando uma amostra da base de dados em formato SQL/CSV e as imagens em PDF/A.
- A falha ou recusa na entrega deste teste resultará em retenção de **10% do valor da fatura** até a regularização.

4. DA DISCIPLINA DE PENALIDADES E REVERSÃO DE GLOSAS

4.1. Natureza Jurídica da Glosa vs. Sanção

- **Glosa (Redutor de Valor):** A aplicação do IMR e das glosas previstas neste anexo possui natureza de **ajuste de pagamento por serviço não executado** ou executado com qualidade inferior à contratada. A glosa não possui caráter punitivo, mas sim de reequilíbrio pela entrega efetiva.
- **Sanção Administrativa:** A aplicação de glosas não afasta a possibilidade de abertura de processo administrativo para aplicação de sanções (advertência, multa compensatória ou impedimento de licitar), especialmente em casos de reincidência ou infrações classificadas como **Críticas** ou **Gravíssimas**.

4.2. Regra de Reversão e Não Aplicação

A contratada poderá solicitar a reversão ou a não aplicação de uma glosa específica nas seguintes hipóteses, devidamente comprovadas:

- **Caso Fortuito ou Força Maior:** Eventos imprevisíveis e alheios à vontade da contratada que impeçam o cumprimento das metas de SLA (ex: interrupção generalizada de backbones de internet nacionais ou desastres naturais comprovados).
- **Culpa Exclusiva da Administração:** Atrasos decorrentes da demora na aprovação formal de documentos, falta de disponibilização de acesso físico ou sistêmico por parte do CRMV-SP, ou omissão na autorização de descarte.
- **Fato de Terceiro:** Obstruções causadas por terceiros que impeçam a logística ou o tratamento arquivístico, desde que a contratada tenha adotado todas as medidas de mitigação cabíveis.

4.3. Procedimento de Defesa e Contraditório

- **Notificação:** Identificada a falha no IMR, a fiscalização notificará a contratada no ato da validação da medição mensal.
- **Prazo de Manifestação:** A contratada terá o prazo de **15 (quinze) dias úteis** para apresentar justificativa técnica ou pedido de reversão antes da liquidação financeira da nota fiscal.
- **Decisão:** O Gestor do Contrato decidirá motivadamente sobre a manutenção ou cancelamento da glosa. Caso aceita a justificativa, o valor será pago integralmente na fatura correspondente ou como crédito na fatura subsequente.



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo

4.4. Limite de Acumulatividade

- O somatório das glosas aplicadas em um único mês não poderá exceder **30% (trinta por cento)** do valor global da fatura mensal.
- Caso os indicadores apontem redutores superiores a este limite, o excedente será convertido em abertura de processo para aplicação de **Multa Compensatória**, podendo ensejar a rescisão contratual por inexecução parcial grave

São Paulo, data e hora conforme assinatura digital¹

Elaborado por:

INTEGRANTE I	INTEGRANTE II
Assinado digitalmente Artur dos Santos Ribeiro Matrícula nº 3058 Chefe do Setor de Multas	Assinado digitalmente Geni da Silva Matrícula nº 3067 Coordenadora de Atendimento e Registros
INTEGRANTE III	INTEGRANTE IV
Assinado digitalmente Silvana Basaglia Beringer Matrícula nº 3060 Coordenadora de Ética Profissional	Assinado digitalmente Richard Roberto de Almeida Silva Matrícula nº 4171 Líder Técnico de TI

Aprovado por:

AUTORIDADE MÁXIMA DO CRMV-SP
Assinado digitalmente Daniela Pontes Chiebao Presidente do CRMV-SP CRMV-SP nº 15.782/V

¹ Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e na Resolução CRMV-SP nº 2.993, de 30 de novembro de 2022.

Página de assinaturas eletrônicas

Doc: 11 - ANEXO VI - Índice de Medição de Resultados (IMR).pdf

Assinaturas:



Documento assinado eletronicamente por **Artur dos Santos Ribeiro, CHEFE DE MULTAS, SEDE - FISCALIZAÇÃO, IP de acesso 170.0.135.226**, em 08/06/2026, às 12:53:34, conforme horário oficial de Brasília. Com fundamento na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Richard Roberto de Almeida Silva, Líder Técnico de Tecn. da Informação, SEDE - INFORMÁTICA, IP de acesso 170.0.135.226**, em 08/06/2026, às 13:19:03, conforme horário oficial de Brasília. Com fundamento na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Geni da Silva, COORDENADORA DE ATENDIMENTO E REGISTRO, SEDE - REGISTRO, IP de acesso 200.155.132.218**, em 08/06/2026, às 14:11:33, conforme horário oficial de Brasília. Com fundamento na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Silvana Basaglia Beringer, COORDENADORA DE ÉTICA PROFISSIONAL, SEDE - ÉTICA PROFISSIONAL, IP de acesso 200.155.132.218**, em 08/06/2026, às 14:27:51, conforme horário oficial de Brasília. Com fundamento na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Pontes Chiebao, PRESIDENTE, SEDE - DIRETORIA EXECUTIVA, IP de acesso 200.155.132.218**, em 08/06/2026, às 15:39:24, conforme horário oficial de Brasília. Com fundamento na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.