



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA
 Rua E, Quadra 15, SN,, - Bairro Centro Político Administrativo, Cuiabá/MT, CEP 78049-929
 Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - http://www.incra.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 54000.084346/2021-14

ANEXO IV - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

O Índice de Medição de Resultado (IMR) será avaliado mensalmente conforme abaixo:

INDICADOR N.º 01 – ATENDIMENTO DO CHAMADO TÉCNICO EM 24H	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento para verificação e manutenção dos sistemas eletrônicos
Meta a cumprir	Atendimento dentro de 24h após solicitação por e-mail
Instrumento de medição	Registro do horário pelo responsável pelas unidades demandantes
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo responsável das unidades
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Sanções	Conforme item 21 do Termo de Referência
Mecanismo de cálculo	Cada chamado técnico será verificado individualmente. Para cada chamado, deverá ser feito o seguinte cálculo: Número de horas para o atendimento/24h = N(1, 2, 3 ... Z) O resultado final será: $N(1) + N(2) + \dots + N(Z) / Z = X$
Observações	(1) - Será atribuído o valor 0 (zero) para a não ocorrência de chamado técnico no mês (2) - Caso haja um motivo alheio à vontade da Contratada, que a impeça de concluir o serviço no tempo deste Indicador, a Contratada deverá motivar por escrito.

INDICADOR N.º 02 – TROCA DE PEÇAS DANIFICADAS EM 48H	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar a agilidade na troca de peças danificadas dos sistemas eletrônicos
Meta a cumprir	Atendimento dentro de 48h após a identificação do problema
Instrumento de medição	Ficha de identificação com relação das peças a serem trocadas e o horário da identificação do problema assinada pelo responsável pelas unidades
Forma de acompanhamento	Pessoal, responsável pelas unidades
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Sanções	Conforme item 21 do Termo de Referência
Mecanismo de cálculo	Cada chamado técnico será verificado individualmente. Para cada chamado, deverá ser feito o seguinte cálculo: Número de horas para o atendimento/48h = N(1, 2, 3 ... Z) O resultado final será: $N(1) + N(2) + \dots + N(Z) / Z = X$
Observações	(1) - Será atribuído o valor 0 (zero) para a não ocorrência de chamado técnico no mês

(2) - Caso haja um motivo alheio à vontade da Contratada, que a impeça de concluir o serviço no tempo deste Indicador, a Contratada deverá motivar por escrito.

RESULTADO DA AVALIAÇÃO (SOMA DOS PONTOS DOS INDICADORES 01 E 02)

PONTUAÇÃO OBTIDA	PERCENTUAL DE DESCONTO
≤ 2	Pagamento integral
> 2 e ≤ 4	Retenção de 3% (três por cento) do valor da Nota Fiscal/Fatura mensal;
> 4 e ≤ 6	Retenção de 6% (três por cento) do valor da Nota Fiscal/Fatura mensal;
> 6	Retenção de 9% (três por cento) do valor da Nota Fiscal/Fatura mensal;

OBSERVAÇÕES:

- I - A avaliação dos serviços será realizada individualmente em cada Unidade Avançada.
- II - O valor total do pagamento, a ser efetuado mensalmente à contratada, será obtido pela soma dos valores individuais apurados em cada unidade, considerando o valor do serviço de cada Unidade Avançada/item da licitação
- III - O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir os ajustes e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.
- IV - A empresa poderá apresentar justificativa para o não atendimento no prazo estipulado, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.
- V - O Gestor do contrato será o responsável pela consolidação das avaliações recebidas dos fiscais setoriais e pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente.



Documento assinado eletronicamente por **Nelson Juvenal da Silva Filho, Chefe de Serviço**, em 24/06/2022, às 11:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.incra.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **12614903** e o código CRC **F29E5465**.