



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Gestão e Inovação
Central de Compras
Coordenação-Geral de Estratégias de Aquisições e Contratações

ANEXO VIII - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1.1. O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento para os casos de descumprimento.

1.2. O IMR terá por objetivo o estabelecimento de critérios para aferição dos resultados dos serviços a serem prestados no âmbito do contrato de prestação de serviços de locação de sistema integrado de vigilância eletrônica, composto pelo Sistema de Circuito Fechado de Televisão (CFTV) e Sistema de Controle de Acesso (SCA), considerando os termos estabelecidos no Termo de Referência, com a finalidade de adequar o pagamento à conformidade dos serviços prestados e dos resultados efetivamente obtidos.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. Independente do início de execução dos serviços, haverá carência de 30 dias para aplicação do IMR, contados 30 dias após a operação assistida.

2.1.1. Neste período, as notificações e relatórios serão emitidos normalmente e deverão ser acompanhados pelo Contratado para fins de adaptação e aprendizado. O IMR e o desconto, calculados durante a carência, terão caráter instrutivo e não resultarão em redução no valor a ser recebido pelo Contratado.

2.1.2. O Contratado deverá manter pelo menos endereço eletrônico para correspondência via e-mail para registro das ocorrências. Demais situações e necessidades, deverão seguir o descrito no item 1.6.30, Canais de atendimento dos chamados, Anexo II - Especificação Técnica dos Serviços (DOC SEI [31146994](#)).

2.1.3. O indicador será calculado com 2 casas decimais, com arredondamento.

2.1.4. O prazo de manifestação do Contratado perante as ocorrências informadas é de 5 (cinco) dias úteis.

2.1.5. A incidência de desconto pelo IMR na remuneração mensal da Contratante, não anula a responsabilidade por danos cíveis e criminais, bem como a incidência de penalidades previstas no instrumento contratual.

2.1.6. Os serviços serão constantemente avaliados pelo fiscal do Contratante, que emitirá relatórios mensais.

2.1.7. O Contratado emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pela Fiscalização.

3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

3.1. Metodologia de Avaliação da Execução dos Serviços

3.1.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

I - O Contratante utilizará formulário próprio, segundo modelo apresentado no item 4 deste Anexo, como meio de análise, conforme Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Contratado.

II - O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR serem interpretadas como penalidades ou multas.

III - O valor pago mensalmente será ajustado ao resultado da avaliação do serviço por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

IV - O procedimento de avaliação dos serviços será realizado periodicamente pelo fiscal do contrato, com base em pontuações atribuídas a cada item, conforme especificações constantes neste Anexo e do edital, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados.

V - A indisponibilidade máxima aceitável dos serviços será de até 6 horas por ocorrência. Envolvendo toda Solução Integrada de CFTV e SCA, infraestrutura, sistemas e equipamentos/peças, que tenha sido causado pelo Contratado.

VI - Os serviços serão considerados insatisfatórios se o Contratado mantiver a indisponibilidade por ocorrência maior que 24 horas.

VII - O Contratado poderá apresentar justificativas para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pelo Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do Contratado.

VIII - Quando ocorrer os seguintes eventos, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação das penalidades previstas no contrato, garantindo-se ao Contratado ampla defesa:

- a) Percentual de ajuste superior a 10% (dez por cento) sobre o valor da nota fiscal, caracterizar-se-á inexecução parcial;
- b) em caso de reincidência de falhas penalizadas com o desconto da faixa 5 de ajuste no pagamento, por 3 (três) vezes ou m durante o mês;
- b) indisponibilidade parcial dos serviços por mais de 48 horas;
- c) indisponibilidade total dos serviços por mais de 24 horas.

3.2. Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

3.2.1. Este item apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismo de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

3.2.2. Indicadores, metas e mecanismos de cálculo

- 3.2.2.1. Para aferição dos serviços, foi definido um indicador de qualidade: Indicador de disponibilidade de serviço (IDS).
- 3.2.2.2. Este indicador contribui com a avaliação da qualidade, do funcionamento e da disponibilidade dos serviços de toda Solução Integrada de CFTV e SCA.
- 3.2.2.3. A faixa de ajuste no pagamento segundo o indicador, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade estão apresentados na tabela do item 3.2.2.5: INDICADOR - Disponibilidade de Serviço (IDS).
- 3.2.2.4. A meta a cumprir no que diz respeito à indisponibilidade dos serviços é de até no máximo 6 horas por ocorrência. Envolvendo toda Solução Integrada de CFTV e SCA, infraestrutura, sistemas, equipamentos e peças, que tenha sido causado pelo Contratado.
- 3.2.2.5. A tabela abaixo apresenta o indicador, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR - Disponibilidade de Serviço (IDS)

Indicador - Disponibilidade de Serviço (IDS)

Finalidade	Avaliar o funcionamento e a disponibilidade dos serviços, sistemas, equipamentos e peças de toda Solução Integrada de CFTV e SCA .
Meta a cumprir	Indisponibilidade dos serviços de até no máximo 6 horas por ocorrência. Envolvendo toda Solução Integrada de CFTV e SCA, infraestrutura, sistemas, e equipamentos e peças, que tenha sido causado pelo Contratado.
Instrumento de Medição	Formulário ou planilha de controle das ocorrências.
Forma de acompanhamento	O fiscal do contrato acompanhará o cumprimento das atividades e o atendimento das ocorrências.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada ordem de serviço de ocorrência será verificada e valorada individualmente, com a verificação da quantidade de tempo em horas da indisponibilidade dos serviços, que tenha sido causado pelo contratado, onde, a indisponibilidade total ou parcial da Solução Integrada de CFTV e SCA não poderá ser maior do que 6 horas.
Início da Vigência	30 dias após a operação assistida. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Faixa 1 = A indisponibilidade de até 6 horas por ocorrência, não incidirá em readequação do valor a ser recebido. Fator de Ajuste de Nível de Serviço = 1,00. ▪ Faixa 2 = A indisponibilidade por ocorrência maior que 6 horas e menor que 12 horas, incidirá em readequação de 1% do valor a ser recebido. Fator de Ajuste de Nível de Serviço = 0,99. ▪ Faixa 3 = A indisponibilidade por ocorrência entre 12 horas e 18 horas, incidirá em readequação de 2% do valor a ser recebido. Fator de Ajuste de Nível de Serviço = 0,98. ▪ Faixa 4 = A indisponibilidade por ocorrência entre 18 e 24 horas, incidirá em readequação de 3% do valor a ser recebido. Fator de Ajuste de Nível de Serviço = 0,97. ▪ Faixa 5 = A indisponibilidade por ocorrência maior que 24 horas, incidirá em readequação de 4% do valor a ser recebido.–Fator de Ajuste de Nível de Serviço = 0,96.
Faixa de ajuste no pagamento	

3.2.3. Faixas de Ajuste de Pagamento

Faixas de ajuste segundo as faixas de indisponibilidade dos serviços e qualidade na ordem de serviço	Pagamento devido	Ajuste de nível de serviço (Ajs)
Faixa 1 = indisponibilidade de até 6 horas por ocorrência	100% do valor previsto	0,00 %
Faixa 2 = indisponibilidade por ocorrência maior que 6 horas e menor que 12 horas	99% do valor previsto	1,00 %
Faixa 3 = indisponibilidade por ocorrência entre 12 horas e 18 horas	98% do valor previsto	2,00 %
Faixa 4 = indisponibilidade por ocorrência entre 18 e 24 horas	97% do valor previsto	3,00 %
Faixa 5 = indisponibilidade por ocorrência maior que 24 horas	96% do valor previsto	4,00 %

3.2.3.1. As faixas de ajuste de pagamento segundo a disponibilidade dos serviços, devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos (faixas) apresentados na tabela acima.

3.2.4. Faturamento final

Valor da nota fiscal (Vnf) = Valor integral dos serviços locados (Vi) - Fator de ajuste de nível de serviço (Fa).

$$Vnf = Vi - Fa$$

Sendo: O Fator de ajuste de nível de serviço (Fa) = (Somatório do Ajuste de nível de serviço (Ajs)).

4. FORMULÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EXEMPLO

Ocorrência	Data abertura	Hora de abertura	Data de conclusão	Hora da conclusão e resolução da ocorrência	Tempo de atendimento	Faixa	Ajs
Câmera com imagem desfocada	07/09	22:00	08/09	06:00	08:00	2	1%
Catraca com o braço solto	10/09	10:00	10/09	12:00	02:00	1	0%
Tela do computador do controle de acesso danificada	15/09	15:00	15/09	22:00	07:00	2	1%
Sala de monitoramento com o mouse quebrado	22/09	09:00	22/09	10:00	01:00	1	0%
Câmera perimetral danificada	22/09	09:00	23/09	10:00	25:00	5	4%
Cancela sem fechamento	25/09	11:00	25/09	23:30	12:30	3	2%
TOTAL						Fa	8%

4.1. Faturamento final

Valor da nota fiscal (Vnf) = Valor integral dos serviços locados (Vi) - Fator de ajuste de nível de serviço (Fa).

$$Vnf = Vi - Fa$$

4.1.1. Considerando nesse exemplo:

Valor mensal integral dos serviços locados = R\$ 100.000,00

Fa = 8%

Vnf = R\$ 100.000,00 - 8%

Vnf = R\$ 92.000,00

Brasília, 12 de setembro de 2023.

Documento assinado eletronicamente

ANDRÉA SABA FERREIRA

Coordenação-Geral de Estratégias em Aquisições e Contratações

Documento assinado eletronicamente

ANDERSON FERREIRA GOMES

Coordenação-Geral de Estratégias em Aquisições e Contratações

Documento assinado eletronicamente

EMYDIO SILINGOVSKI JUNIOR

Coordenação-Geral de Estratégias em Aquisições e Contratações

Documento assinado eletronicamente

ELENI ROBERTA DA SILVA

Coordenadora de Projetos

Documento assinado eletronicamente

MARFISA CARLA DE ABREU MACIEL CASTRO



Documento assinado eletronicamente por **Eleni Roberta da Silva, Coordenador(a)**, em 12/09/2023, às 14:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Andréa Saba Ferreira, Assessor(a) Técnico(a) Especializado(a)**, em 12/09/2023, às 14:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Emydio Silingovshi Junior, Analista**, em 12/09/2023, às 14:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Ferreira Gomes, Analista**, em 12/09/2023, às 14:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **32296475** e o código CRC **5D200782**.