



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/SC

ANEXO III
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR
(MINUTA)

| INDICADOR QUALITATIVO 01 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA) | |
|---|--|
| Item | Descrição |
| Finalidade | Garantir, qualitativamente, a celeridade no Atendimento Técnico, pela CONTRATADA, dos Chamados Técnicos demandados pela Instituição. |
| Meta a cumprir | Manutenção Preventiva: Bimestral Manutenção Corretiva: No prazo máximo de 2 (duas) horas, a contar da abertura do chamado, para solucionar os seguintes problemas: o sistema não gera nem recebe chamadas, paralisação do tráfego interno e perda de chamadas; para os demais casos, o prazo é de, no máximo, 10 (dez) horas. O término da manutenção corretiva deverá ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. |
| Instrumento de medição | Relatórios Manutenções Realizadas / Vistoria presencial. |
| Forma de acompanhamento | Assinatura de Ordens de Serviço - Via documental in loco com testes práticos. |
| Periodicidade | Manutenção Preventiva Bimestral ou a qualquer tempo para Manutenção Corretiva. |
| Mecanismo de Cálculo | $TMA = (\sum TA) / N$ Onde: TMA = Tempo Médio de Atendimento, em dias úteis. TA = Tempo de Atendimento Técnico, é o período transcorrido, em dias úteis, entre o Chamado Técnico e o primeiro Atendimento Técnico deste chamado. $\sum TA$ = Somatório dos Tempos de Atendimento Técnico das Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período. N = Quantidade de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período. |
| Início de Vigência | A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato. |
| Faixas de ajuste no pagamento | TMA ≤ 2 dias úteis – Sem redução do Valor do Serviço TMA > 2 dias úteis – 10% a menos do Valor do Serviço |
| | |
| INDICADOR QUALITATIVO 02 - TEMPO MÉDIO DE REPARO (TMR) | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Garantir, qualitativamente, a celeridade no Atendimento Técnico, pela CONTRATADA, dos Chamados Técnicos demandados pela Instituição. |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Meta a cumprir | 10 horas. |
| Instrumento de medição | Vistoria presencial |
| Forma de acompanhamento | In loco com testes práticos |
| Periodicidade | A qualquer tempo |
| Mecanismo de Cálculo | $TMA = (\sum TA) / N$ Onde: TMA = Tempo Médio de Atendimento, em dias úteis. TA = Tempo de Atendimento Técnico, é o período transcorrido, em dias úteis, entre o Chamado Técnico e o primeiro Atendimento Técnico deste chamado. $\sum TA$ = Somatório dos Tempos de Atendimento Técnico das Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período. N = Quantidade de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período. |
| Início de Vigência | A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato. |
| Faixas de ajuste no pagamento | TMR ≤ 10 dias úteis – Sem redução do Valor do Serviço TMR > 10 dias úteis – 10% a menos do Valor do Serviço |

INDICADOR QUALITATIVO 03 - PERFORMANCE DE MANUTENÇÃO PROGRAMADA (PMP)

| Item | Descrição |
|--------------------------------------|---|
| Finalidade | Garantir, qualitativamente, a execução, pela CONTRATADA, do Plano Anual de Manutenção Preventiva. |
| Meta a cumprir | 100% |
| Instrumento de medição | Software. |
| Forma de acompanhamento | Relatórios serviços prestados. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | $PMP = (ME / MP) \times 100$ Onde: PMP = Performance de Manutenção Preventiva, em %. ME = Quantidade de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Preventiva, no período. MP = Quantidade de Ordens de Serviço Abertas, de Manutenção Preventiva, no período e Ordens de Serviço Pendentes, de Manutenção Preventiva, ao início do período |
| Início de Vigência | A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato. |
| Faixas de ajuste no pagamento | PMP = 100% – Sem redução do Valor do Serviço PMP < 100% – 10% a menos do Valor do Serviço |

O quadro abaixo apresenta o Método de Cálculo da Parcela do “VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO” pela CONTRATADA, utilizando os Indicadores de Desempenho dos Instrumentos de Medição de Resultado do objeto deste Termo de Referência. Onde

“VMS” é o “VALOR MENSAL DO SERVIÇO” conforme apresentado na proposta da CONTRATADA, e “VR” é o “VALOR DE REDUÇÃO”, a ser aplicado no período, incidente sobre a parcela do “VALOR MENSAL DO SERVIÇO”:

| MÉTODO DE CÁLCULO DA PARCELA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO | | |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|
| INDICADOR QUALITATIVO | ANÁLISE DO DESEMPENHO NO PERÍODO | VR |
| 01 | TMA ≤ 2 dias úteis | 0% |
| | TMA > 2 dias úteis | 10% |
| 02 | TMR ≤ 10 dias úteis | 0% |
| | TMR > 10 dias úteis | 10% |
| 03 | PMP = 100% | 0% |
| | PMP < 100% | 10% |
| VALOR TOTAL DE REDUÇÃO (%): | | Σ VR |
| VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO (R\$): | | $(1 - (\Sigma VR / 100)) \times VMS$ |

Conforme os Instrumentos de Medição de Resultado pactuados, o pagamento à CONTRATADA, referente à parcela de serviço, poderá variar de 100% do “VALOR MENSAL DO SERVIÇO” apresentado na proposta da CONTRATADA, caso a CONTRATADA atinja as metas de todos os indicadores pactuados, até 70% do “VALOR MENSAL DO SERVIÇO” apresentado na proposta da CONTRATADA, caso a CONTRATADA não atinja as metas de nenhum dos indicadores pactuados; 3.5.

Não haverá a incidência de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. E a superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

| MÉTODO DE CÁLCULO DA PARCELA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------|--------------------------------------|---------|
| INDICADOR QUALITATIVO | META A CUMPRIR | MEDIÇÃO DO INDICADOR DA EMPRESA NO PERÍODO | FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO | VALOR DE REDUÇÃO (VR) | LEITURA |
| 01 | TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA) | 2 horas | | TMA ≤ 2 horas | 0% |
| | | | | TMA > 2 horas | 10% |
| 02 | TEMPO MÉDIO DE REPARO (TMR) | 01 dia útil | | TMR ≤ 1 dia útil | 0% |
| | | | | TMR > 1 dia útil | 10% |
| 03 | PERFORMANCE DE MANUTENÇÃO PROGRAMADA (PMP) | 100% | | PMP = 100% | 0% |
| | | | | PMP < 100% | 10% |
| VALOR TOTAL DE REDUÇÃO (%): | | | | Σ VR | |
| VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO (R\$): | | | | $(1 - (\Sigma VR / 100)) \times VMS$ | |

Onde “VMS” é o “VALOR MENSAL DO SERVIÇO” conforme apresentado na proposta da CONTRATADA, e “VR” é o “VALOR DE REDUÇÃO”, a ser aplicado no período, incidente sobre a parcela do “VALOR MENSAL DO SERVIÇO”.



Documento assinado eletronicamente por **LUAN LUCIO DA SILVA, Pregoeiro(a)**, em 20/09/2018, às 16:30, 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 http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8049927** e o código CRC **82C9569A**.