



Presidência da República
Casa Civil
Agência Brasileira de Inteligência

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO:

1.1. Este documento apresenta os critérios objetivos de avaliação da qualidade dos serviços prestados, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. A Contratada terá prazo de 30 (trinta) dias, após a assinatura do contrato, para adequar os níveis de qualidade dos serviços. Nesse período, a Contratante realizará a avaliação da qualidade dos serviços, entretanto, não serão aplicadas as possíveis adequações nos pagamentos constantes neste documento.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 5 (cinco) indicadores de qualidade, a saber:

- a) Tempo de Atendimento;
- b) Disponibilidade;
- c) Quantidade de chamados por mês para o mesmo nobreak;
- d) Prazo de substituição de peças com defeito; e
- e) Entrega de Relatório Técnico de Manutenção Mensal.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios objetivos apresentados nas tabelas abaixo:

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade dos indicadores para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. As tabelas seguintes apresentam os indicadores, metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

INDICADOR	
Nº 01 – Tempo de Atendimento	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar atraso no atendimento dos chamados de manutenção corretiva.
Meta a cumprir	Menos de duas horas entre o momento que for solicitado o serviço (por telefone ou e-mail) até o momento que o funcionário da empresa chegar à Abin.
Instrumento de medição	Planilha elaborada pelo fiscal do contrato que contabilize o tempo entre o o momento que for solicitado o serviço até o momento que o funcionário da empresa chegar à Abin para realização do serviço.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato.
Forma de acompanhamento	Conferência diária pelo fiscal do contrato do tempo entre a abertura do chamado (por telefone ou e-mail) até o momento que o funcionário da empresa chegar à Abin.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Serão registrados em planilha específica todos os atrasos ocorridos e serão somados todos os atrasos eventualmente ocorridos no mês em questão. Será considerado atraso quando o tempo entre o momento que for solicitado o serviço até o momento que o funcionário da empresa chegar à Abin para realização do serviço ultrapassar duas horas. Exemplo: Caso o tempo entre o chamado e o início do serviço tenha sido de 05:00 horas, então o atraso contabilizado será de 03:00 horas. Caso ocorra vários atrasos no mês, os valores dos atrasos ocorridos serão somados.

Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 0 pontos Entre 00:01 e 1:00 de atrasos no mês (gravidade da ocorrência leve) = 5 pontos Entre 1:01 e 4:00 horas de atrasos no mês (gravidade da ocorrência média) = 10 Pontos Entre 4:01 e 10:00 horas de atrasos no mês (gravidade da ocorrência grave) = 15 Pontos Acima de 10:00 horas de atrasos no mês (gravidade da ocorrência muito grave) = 20 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela Contratante o mais breve possível e evitar atrasos ou a ausência de profissionais nos postos de serviço.

INDICADOR	
Nº 02 – Disponibilidade	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar que os nobreaks fiquem com defeito por um longo período impedindo o pleno funcionamento normal do nobreak.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de equipamento com defeito por mais de 24 horas no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Início de vigência	Data da assinatura do contrato.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Por evento / Constatação
Faixas de ajuste no pagamento	Nenhum equipamento com defeito por mais de 24 horas no mês = 0 Pontos Equipamento parado por mais de 24 horas no mês, por ocorrência (infração leve) = 5 pontos Equipamento parado por mais de 48 horas no mês, por ocorrência (infração média) = 10 pontos Equipamento parado por mais de 120 horas no mês, por ocorrência (infração grave) = 15 pontos Equipamento parado por mais de 240 horas no mês, por ocorrência (infração muito grave) = 20 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Os nobreaks serão considerados com defeito a partir do momento de abertura de chamado na empresa. Caso o equipamento esteja com defeito por necessidade de substituição de peça, a contagem de tempo excepcionalmente poderá ser suspensa por até 10 dias úteis pela fiscalização, desde que esteja dentro do prazo de fornecimento da respectiva peça.

INDICADOR	
Nº 03 – Quantidade de chamados por mês para o mesmo nobreak	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar reincidências de defeitos no mesmo nobreak.
Meta a cumprir	Máximo de dois chamados de manutenção corretiva para o mesmo nobreak dentro de um mesmo mês (para corrigir o mesmo tipo de defeito).
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Início de vigência	A partir da assinatura do contrato.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato. Serão registrados os chamados por nobreak e verificado se o chamado foi realizado pelo mesmo tipo de defeito.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Por evento / constatação
Faixas de ajuste no pagamento	Até 2 (dois) chamados pelo mesmo defeito e no mesmo nobreak = 0 Pontos 3 chamados pelo mesmo defeito e no mesmo nobreak (infração média) = 10 Pontos 4 chamados pelo mesmo defeito e no mesmo nobreak (infração grave) = 15 Pontos 5 ou mais chamados pelo mesmo defeito e no mesmo nobreak (infração muito grave) = 20 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Uma grande quantidade de chamados e reincidências de um mesmo problema indica que o serviço de manutenção preventiva e corretiva não está sendo realizado da forma adequada.

INDICADOR	
Nº 04 – Prazo de substituição de peças com defeito	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar atrasos na substituição de peças que apresentem defeito.
Meta a cumprir	Prazo máximo de até 10 dias úteis para substituição de peças que apresentem defeito.

Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Início de vigência	A partir da assinatura do contrato.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Cada atraso inicial maior que 10 dias úteis será considerado uma ocorrência. Caso o atraso persista por mais de 10 dias úteis será considerada uma nova ocorrência para cada parcela de 05 dias úteis adicionais de atraso para a mesma peça. Exemplo: Atraso de 21 dias úteis para a mesma peça será considerado três ocorrências de atraso (uma ocorrência pelos 10 dias úteis iniciais e mais uma ocorrência para cada parcela de 05 dias úteis adicionais de atraso para a mesma peça).
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 0 Pontos 1 ocorrência (infração leve) = 5 Pontos 2 ocorrências (infração média) = 10 Pontos 3 ocorrências (infração grave) = 15 Pontos 4 ou mais ocorrências (infração muito grave) = 20 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Uma grande quantidade de atrasos na substituição de peças defeituosas indica que a manutenção corretiva não está sendo realizada da forma adequada e que o nobreak está ficando muito tempo com defeito.

INDICADOR	
Nº 05 – Entrega de Relatório Técnico de Manutenção Mensal	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a entrega do relatório técnico de manutenção mensal conforme itens mínimos exigidos no Termo de Referência (item 5.19).
Meta a cumprir	Entrega do relatório técnico de manutenção mensal contendo os itens mínimos exigidos no Termo de Referência e dentro do prazo.
Instrumento de medição	Constatação da entrega do relatório técnico de manutenção mensal e verificação do atendimento aos itens mínimos elencados no Termo de Referência.
Início de vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Por ocorrência, conforme faixas abaixo.
Faixas de ajuste no pagamento	Apresentação do Relatório de Manutenção Técnico Mensal completo dentro do prazo definido no Termo de Referência = 0 pontos Apresentação do Relatório de Manutenção Técnico Mensal com conteúdo parcial dentro do prazo definido no Termo de Referência (infração média) = 10 pontos Não Apresentação do Relatório Técnico de Manutenção dentro do prazo definido no Termo de Referência (infração grave) = 20 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Atentar para o conteúdo mínimo que deve constar no Relatório Técnico de Manutenção Mensal, conforme item 5.19 do Termo de Referência.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Pontuação Total no Mês de Referência} = 100 - (\text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"} + \text{Pontos "Indicador 5"})$$

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Valor Devido no Mês de Referência = [(Valor Previsto no Mês de Referência) x (Fator de Ajuste)]

Faixas de Pontuação de Qualidade	Pagamento devido	Fator de Ajuste
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 70 a 79 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 50 a 69 pontos	85% do valor previsto	0,85
Abaixo de 50 pontos	80% do valor previsto	0,80 (abertura de processo administrativo para apuração de responsabilidades)

3.3. Após ser notificada do presente Índice de Medição de resultados, a Contratada poderá apresentar no prazo de 05 dias corridos, justificativa por escrito para eventual prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

3.4. A avaliação inferior a 50 (cinquenta) pontos poderá ensejar abertura de processo administrativo que poderá resultar na aplicação de advertência, multa e/ou rescisão contratual, garantido o contraditório e ampla defesa.



Documento assinado eletronicamente por **GIANCARLO FERNANDES SILVA, Oficial Técnico de Inteligência**, em 12/05/2023, às 11:51, 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 **FLAVIO SILVA MIRANDA, Coordenador(a) de Engenharia e Obras**, em 12/05/2023, às 14:02, 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.abin.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0852177** e o código CRC **EDAA84BA**.