



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 IV DO TERMO DE REFERÊNCIA
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. A avaliação da execução do objeto utilizará os Níveis Mínimos de Serviços (NMS), a fim de apurar e executar a medição dos serviços prestados conforme disposto neste item.
2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base em Níveis de Serviço definidos nesta seção. Níveis de serviço são indicadores mensuráveis, estabelecidos pela Entidade, capazes de aferir objetivamente os resultados pretendidos com as respectivas contratações.
3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base em Níveis de Serviço definidos nesta seção. Níveis de serviço são indicadores mensuráveis, estabelecidos pela Entidade, capazes de aferir objetivamente os resultados pretendidos com as respectivas contratações.
4. A aferição dos níveis de serviço será realizada mensalmente pelos fiscais do contrato, referente aos serviços prestados no mês anterior.
5. O não cumprimento dos valores mínimos/máximos exigidos nos indicadores ensejará em sanções de acordo com o estipulado na seção relativa a sanções.
6. Para os serviços de assinatura mensal deverão ser apurados os seguintes indicadores:
 - a) Indicador de Responsividade a Incidentes (IRI);
 - b) Indicador de Conformidade de Operação (ICO);
 - c) Índice de Qualidade de Atendimento (IQA);
 - d) Indicador de Desempenho da Plataforma medido por Tempo de Resposta (IDPTR);
 - e) Indicador de Manutenção Evolutiva (IME);
7. Indicador de Responsividade a Incidentes (IRI)

Indicador de Responsividade a Incidentes (IRI)	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resposta de resolução do problema para solicitações críticas de interrupções no sistema.
Meta a cumprir	IRI <= 0 (A meta definida visa garantir a entrega dos serviços conforme SLA.)
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme SLA estipulado no Termo de Referência. Serão utilizados indicadores e evidências fornecidas pela contratada para constatação da solução.
Periodicidade	Mensal
Instrumento de medição	Termo de Recebimento Provisório (TRP)
Mecanismo de cálculo	IRI = TEX - TES Onde: TEX - Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da solicitação aferido em horas, da sua hora de início até a hora de restabelecimento dos serviços. A hora de início será aquela constante na solicitação ou hora de constatação da falha pelo sistema. O momento do início da falha é reconhecido pelo fiscal técnico conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeite a solução, o prazo de correção continua a correr, findando-se apenas quando a Contratada restabelecer as falhas e haja aceitação por parte do fiscal técnico; TES - Tempo para a solução, conforme estipulado no Termo de Referência.
Início da vigência	A partir do início do mês de vigência
Sanções/faixas de ajuste	IRI <= 0: Pagamento integral; IRI > 0 e <24: Aplicar-se-á glosa de 1% por hora de atraso sobre o valor do período de faturamento;

	IRI \geq 24: Aplicar-se-á glosa de 30% sobre o valor do período de faturamento acrescido de 1% por hora de atraso limitado em 70% sobre o valor do período de faturamento.
Observações	<observações que o órgão ou entidade achar pertinente para aplicação ou explicação do nível de serviço>

8. Indicador de Conformidade de Operação (ICO)

Indicador de Conformidade de Operação (ICO)	
Finalidade	Medir a porcentagem de tempo em que o sistema está disponível e funcionando sem interrupções.
Meta a cumprir	ICO \geq 99,5% (A meta definida visa garantir a disponibilidade mínima do sistema conforme SLA.)
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme SLA estipulado no Termo de Referência. Serão utilizados indicadores e evidências fornecidos pela contratada para aferição da disponibilidade do sistema.
Periodicidade	Mensal
Instrumento de medição	Termo de Recebimento Provisório (TRP)
Mecanismo de cálculo (%)	ICO = (Tempo total de disponibilidade / Tempo total do período) \times 100
Início da vigência	A partir do início do mês de vigência
Sanções/faixas de ajuste	ICO \geq 99,5%: Pagamento integral; ICO \geq 98% e < 99,5%: Aplicar-se-á glosa de 2% por cada 0,1% abaixo de 99,5% sobre o valor do período de faturamento; ICO < 98%: Aplicar-se-á glosa de 30% sobre o valor do período de faturamento acrescido de 2% por cada 0,1% abaixo de 98%, limitado a 70% sobre o valor do período de faturamento.
Observações	<observações que o órgão ou entidade achar pertinente para aplicação ou explicação do nível de serviço>

9. Índice de Qualidade de Atendimento (IQA)

Índice de Qualidade de Atendimento (IQA)	
Finalidade	Medir a qualidade do atendimento ao usuário, incluindo tempo de resposta inicial do suporte telefônico e a satisfação do usuário.
Meta a cumprir	Tempo de resposta inicial para questões críticas: \leq 5 minutos; Tempo de resposta inicial para questões não críticas: \leq 20 minutos; Satisfação do usuário: > 90%.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme SLA estipulado no Termo de Referência. Serão utilizados tempos de resposta registrados pelo sistema de suporte e pesquisas de satisfação fornecidas pela contratada.
Periodicidade	Mensal
Instrumento de medição	Termo de Recebimento Provisório (TRP)
Mecanismo de cálculo (%)	IQA = (Notas somadas de cada atendimento / Total de respostas) \times 10

Início da vigência	A partir do início do mês de vigência
Sanções/faixas de ajuste	<p>Para cada minuto de atraso acima de 5 minutos (Atendimento crítico) ou 20 minutos (Atendimento não crítico): Aplicar-se-á glosa de 0,1% por minuto de atraso sobre o valor do período de faturamento;</p> <p>IQA \geq 90%: Pagamento integral;</p> <p>IQA < 90%: Aplicar-se-á glosa de 30% sobre o valor do período de faturamento acrescido de 1% por cada 1% abaixo de 90%, limitado a 70% sobre o valor do período de faturamento.</p>
Observações	<observações que o órgão ou entidade achar pertinente para aplicação ou explicação do nível de serviço>

10. Indicador de Desempenho da Plataforma medido por Tempo de Resposta (IDPTR)

Indicador de Desempenho da Plataforma medido por Tempo de Resposta (IDPTR)	
Finalidade	Medir o tempo de resposta da plataforma web para operações padrão, específicas e o tempo de carregamento de objetos na tela do navegador.
Meta a cumprir	<p>Tempo de resposta para operações (cotação de preços, pesquisa de medicamentos, inserção de propostas, geração de relatórios): \leq 15 ms;</p> <p>Tempo de carregamento de todos os objetos na tela: \leq 8.000 ms.</p>
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme SLA estipulado no Termo de Referência. Serão utilizados testes de desempenho (response time testing) realizados a partir de máquina virtual alocada no Ponto de Troca de Tráfego (PTT) de São Paulo. Os dados e evidências serão disponibilizados pela Contratada.
Periodicidade	Mensal
Instrumento de medição	Termo de Recebimento Provisório (TRP)
Mecanismo de cálculo	<p>IDPTR (Operações) = Aferição da média dos tempos de resposta para cada operação (cotação, pesquisa, propostas, relatórios) em milissegundos;</p> <p>IDPTR (Carregamento) = Tempo total para carregamento de todos os objetos na tela do navegador em milissegundos.</p>
Início da vigência	A partir do início do mês de vigência
Sanções/faixas de ajuste	<p>IDPTR (Operações) \leq 15 ms e IDPTR (Carregamento) \leq 8.000 ms: Pagamento integral;</p> <p>IDPTR (Operações) > 15 ms e IDPTR (Carregamento) > 8.000 ms: Aplicar-se-á glosa de 15% sobre o valor do período de faturamento;</p> <p>IDPTR (Operações) > 30 ms ou IDPTR (Carregamento) > 16.000 ms: Aplicar-se-á glosa de 30% sobre o valor do período de faturamento.</p>
Observações	<observações que o órgão ou entidade achar pertinente para aplicação ou explicação do nível de serviço>

11. Indicador de Manutenção Evolutiva (IME).

Indicador de Manutenção Evolutiva (IME)	
Finalidade	Medir a entrega de solicitações de novas funcionalidades ou alterações aprovadas pela Comissão Permanente Interinstitucional do Projeto Farmácia Virtual
Meta a cumprir	Tempo para implementação de novas solicitações ou alterações: \leq 180 dias;

Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme SLA estipulado no Termo de Referência. Serão utilizados testes de funcionalidades e verificação da funcionalidade bem como análise da documentação da alteração. Os dados e evidências serão disponibilizados pela Contratada.
Periodicidade	Mensal
Instrumento de medição	Termo de Recebimento Provisório (TRP)
Mecanismo de cálculo	IME = Tempo total para conclusão de todos os objetos, alterações, funcionalidades, testes e entrega da documentação referente às implementações e alterações realizadas.
Início da vigência	A partir do recebimento da Ordem de Serviço.
Sanções/faixas de ajuste	IME ≤ 180 dias: Pagamento integral; IME > 180 dias e ≤ 240 dias: Aplicar-se-á glosa de 30% sobre o valor do período de faturamento; IME > 240 dias: Aplicar-se-á glosa de 70% sobre o valor do período de faturamento.
Observações	<observações que o órgão ou entidade achar pertinente para aplicação ou explicação do nível de serviço>

12. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- não produzir os resultados acordados;
- deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida os serviços contratados; ou
- deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou prestá-lo com qualidade, quantidade ou especificações inferiores à demandada.

13. A utilização do NMS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

14. O pagamento será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$Vt = \text{soma}(P \times Q) - \text{soma}(\text{ajuste NMS})$$

onde:

Vt: valor total a ser pago à empresa contratada;

P: preço unitário por licença estabelecido no contrato;

Q: quantidade de licenças efetivamente adquiridas; e

Ajuste NMS: valor total de desconto aplicado em virtude do não atendimento dos níveis mínimos de serviço pela contratada.

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

Documento assinado eletronicamente

CARLOS EDUARDO GREGÓRIO PIRES

Membro da EPC - Central de Compras/CGLIC

Documento assinado eletronicamente

NÁDIA DE OLIVEIRA RIOS

Membro da EPC - Central de Compras/CGSEC

Documento assinado eletronicamente

TAÍSA ALVES CASTANHEIRA DE SOUSA

Membro da EPC - Central de Compras/CGGAC

Documento assinado eletronicamente
ALEXANDRE LACERDA CAIAFA SOARES
Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicamente
ÂNGELA GUERRA DE SANTANA SOUZA
Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicamente
GILBERTO DA SILVEIRA ROCHA JUNIOR
Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicamente
MARISA DINIZ MATOS
Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicamente
RAFAEL JORGE SANTOS DE CASTRO
Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicamente
SÔNIA REGINA NUÑEZ DA SILVA
Membro da EPC - Exército Brasileiro

Documento assinado eletronicamente
DIEGO LOPES DO NASCIMENTO
Membro da EPC - Força Aérea Brasileira

Documento assinado eletronicamente
ALESSANDRA SOUZA VIEIRA
Membro da EPC - MJSP

Documento assinado eletronicamente
JOANA PIRES GONÇALVES
Membro da EPC - MJSP

Documento assinado eletronicamente
PHELIPE CARTAXO DE OLIVEIRA BASTOS
Membro da EPC - MJSP

Documento assinado eletronicamente
VITOR OLIVEIRA ORTIZ
Membro da EPC - MJSP

Documento assinado eletronicamente
WALACE PEREIRA BARBOSA
Membro da EPC - MJSP

Documento assinado eletronicamente
ZILDIMEIRY CRISTINE VIEIRA PEDROSA

Membro da EPC - MJSP



Documento assinado eletronicamente por **Zildimeiry Cristine Vieira Pedrosa, Usuário Externo**, em 30/10/2025, às 16:34, 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 **Joana Pires Gonçalves, Usuário Externo**, em 30/10/2025, às 16:41, 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 **RAFAEL JORGE SANTOS DE CASTRO, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 09:45, 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 **Gilberto da Silveira Rocha Junior, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 09:56, 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 **Alexandre Lacerda Caiafa Soares, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 10:16, 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 **Sonia Regina Nunez da Silva, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 10:54, 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 **Diego Lopes do Nascimento, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 16:16, 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 **Vítor Oliveira Ortiz, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 16:37, 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 **Angela Guerra De Santana Souza, Usuário Externo**, em 03/11/2025, às 16:53, 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 **Phelipe Cartaxo de Oliveira Bastos, Usuário Externo**, em 04/11/2025, às 19:04, 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 **Walace Pereira Barboza, Usuário Externo**, em 05/11/2025, às 09:06, 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 **Alessandra Souza Vieira, Usuário Externo**, em 06/11/2025, às 14:24, 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 **Taisa Alves Castanheira de Sousa, Analista de Nível Superior**, em 07/11/2025, às 10:09, 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 **Nádia de Oliveira Rios, Advogado(a)**, em 07/11/2025, às 10:14, 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 **Carlos Eduardo Gregório Pires, Contador(a)**, em 07/11/2025, às 10:27, 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://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **50712797** e o código CRC **5A1EB1EB**.