



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	$TMA = (\sum TA) / N$ <p>Onde:</p> <p>TMA = Tempo Médio de Atendimento, em dias úteis.</p> <p>TA = Tempo de Atendimento Técnico, é o período transcorrido, em dias úteis, entre o Chamado Técnico e o primeiro Atendimento Técnico deste chamado.</p> <p>$\sum TA$ = Somatório dos Tempos de Atendimento Técnico das Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período.</p> <p>N = Quantidade de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período.</p>
Início de Vigência	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>$TMA \leq 2$ dias úteis – Sem redução do Valor do Serviço</p> <p>$TMA > 2$ dias úteis – 10% a menos do Valor do Serviço</p>
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	$TMA = (\sum TA) / N$ <p>Onde:</p> <p>TMA = Tempo Médio de Atendimento, em dias úteis.</p> <p>TA = Tempo de Atendimento Técnico, é o período transcorrido, em dias úteis, entre o Chamado Técnico e o primeiro Atendimento Técnico deste chamado.</p> <p>$\sum TA$ = Somatório dos Tempos de Atendimento Técnico das Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período.</p> <p>N = Quantidade de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período.</p>
Início de Vigência	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>$TMR \leq 10$ dias úteis – Sem redução do Valor do Serviço</p> <p>$TMR > 10$ dias úteis – 10% a menos do Valor do Serviço</p>

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	$PMP = (ME / MP) \times 100$ <p>Onde:</p> <p>PMP = Performance de Manutenção Preventiva, em %.</p> <p>ME = Quantidade de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Preventiva, no período.</p> <p>MP = Quantidade de Ordens de Serviço Abertas, de Manutenção Preventiva, no período e Ordens de Serviço Pendentes, de Manutenção Preventiva, ao início do período</p>
Início de Vigência	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>$PMP = 100\%$ – Sem redução do Valor do Serviço</p> <p>$PMP < 100\%$ – 10% a menos do Valor do Serviço</p>

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 à 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 > 1dia útil	10%	
03	PERFORMANCE DE MANUTENÇÃO PROGAMADA (PMP)	100%		PMP = 100%	0%	
				PMP < 100%	10%	
VALOR TOTAL DE REDUÇÃO (%):				Σ VR		
VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO (R\$):				(1 – (Σ VR / 100)) x 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**.