



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP – POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 12/2026

ANEXO I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1 ÍNDICE DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1.1 O sistema de gerenciamento de suporte técnico do Contratante é a principal ferramenta usada para medição de resultados, com todas as ordens de serviço e todo o ciclo de atendimento sendo registrados neste sistema. Tanto o Contratante quanto os profissionais credenciados da Contratada poderão consultar e extrair relatórios do sistema para aferir a entrega dos serviços contratados e o cumprimento dos acordos de níveis de serviço estabelecidos neste Anexo.

1.2 Mensalmente será efetuada avaliação do nível de qualidade e de desempenho dos serviços prestados mediante a comparação entre os resultados obtidos pela CONTRATADA e as metas estabelecidas pelo CONTRATANTE.

1.3 Define-se o tempo de início de atendimento de uma ordem de serviço como o tempo decorrido entre a abertura de uma ordem de serviço por um usuário e o recebimento da ordem de serviço por um técnico de suporte da CONTRATADA, após a designação do técnico pelo gerente de suporte técnico da CONTRATADA, no sistema de gerenciamento de suporte técnico. A tabela 1 define as metas de desempenho estabelecidas para o tempo de início do atendimento.

Indicadores de nível de serviço	Tempo de início de atendimento	Ordens de serviço iniciadas	Valor do índice
IA	< 15 minutos	< 30%	0,7
		>= 30% e < 40%	0,8
		>= 40% e < 50%	0,9
		>= 50%	1
IB	< 30 minutos	< 55%	0,7
		>= 55% e < 65%	0,8
		>= 65% e < 75%	0,9
		>= 75%	1
IC	< 1 hora	< 70%	0,7
		>= 70% e < 80%	0,8
		>= 80% e < 90%	0,9
		>= 90%	1
ID	< 2 horas	< 80%	0,7
		>= 80% e < 90%	0,8
		>= 90% e < 99%	0,9

		>= 99%	1
--	--	--------	---

Tabela 1: Indicadores de nível de serviço relacionados com tempo de início de atendimento.

1.4 No caso de ordens de serviço encaminhadas para atendimento por outra equipe de suporte técnico, o tempo de início de atendimento será contado como o tempo decorrido entre o encaminhamento da ordem de serviço e o recebimento da ordem de serviço pelo técnico de suporte após designação pelo gerente de suporte técnico.

1.5 Define-se o tempo de conclusão do atendimento de uma ordem de serviço como o tempo decorrido entre a abertura de uma ordem de serviço por um usuário e o fechamento da ordem de serviço por um técnico de suporte da CONTRATADA, após o devido diagnóstico e solução do problema relatado, com a inclusão de relatório dos procedimentos executados no sistema de gerenciamento de suporte técnico. A tabela 2 define as metas de desempenho estabelecidas para o tempo de conclusão de atendimento.

Indicadores de nível de serviço	Tempo de conclusão de atendimento	Ordens de serviço concluídas	Valor do índice
IE	< 1 hora	< 30%	0,7
		>= 30% e < 40%	0,8
		>= 40% e < 50%	0,9
		>= 50%	1
IF	< 2 horas	< 55%	0,7
		>= 55% e < 65%	0,8
		>= 65% e < 75%	0,9
		>= 75%	1
IG	< 4 horas	< 70%	0,7
		>= 70% e < 80%	0,8
		>= 80% e < 90%	0,9
		>= 90%	1
IH	< 8 horas	< 80%	0,7
		>= 80% e < 90%	0,8
		>= 90% e < 99%	0,9
		>= 99%	1

Tabela 2: Indicadores de nível de serviço relacionados com tempo de conclusão de atendimento.

1.6 Para efeito de cálculo dos tempos de início e de conclusão do atendimento, serão considerados apenas os dias úteis e o horário compreendido das 8 às 12 e das 14 às 18 horas.

1.7 Cada ordem de serviço deverá ser homologada pelo CONTRATANTE depois da conclusão do atendimento pela CONTRATADA. Caso o CONTRATANTE verifique que a ordem de serviço não foi concluída de forma satisfatória, a ordem de serviço será reaberta e o tempo de conclusão do atendimento continuará a ser contado.

1.8 Na homologação da ordem de serviço, o usuário avaliará a qualidade do serviço prestado. A avaliação poderá ser positiva, neutra ou negativa.

1.9 Define-se como nível de satisfação do usuário a relação entre o número de ordens de serviço avaliadas positivamente e o número total de ordens de serviço avaliadas positivamente ou negativamente pelos usuários. A tabela 3 define as metas de satisfação do usuário definidas pelo CONTRATANTE.

Indicador de nível de serviço	Satisfação do usuário	Valor do índice
IJ	< 70%	0,7
	>= 70% e < 80%	0,8
	>= 80% e < 90%	0,9
	>= 90%	1

Tabela 3: Indicador de nível de serviço relacionado com satisfação do usuário.

1.10 O Índice de Nível de Serviço – INS, usado como mecanismo para avaliar o desempenho e a qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA e aplicado no cálculo da fatura mensal de serviços, será obtido pela seguinte fórmula:

$$INS = (IA + IB + IC + ID + IE + IF + IG + IH + (IJ \times 2)) \div 10$$

1.11 Serão excluídas do cálculo dos índices de desempenho as ordens de serviço que forem prejudicadas por motivos alheios à prestação de serviço da CONTRATADA.

2 VALOR DA FATURA MENSAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS

2.1 Para o cálculo do valor da fatura mensal dos serviços prestados, o valor mensal fixo estabelecido em contrato será corrigido pelo índice de nível de serviço pela aplicação da seguinte fórmula:

$$VMC = VMF \times INS$$

onde:

VMC = valor mensal corrigido pelo índice de nível de serviço;

VMF = valor mensal fixo estabelecido em contrato;

INS = índice de nível de serviço apurado para o mês.

2.2 Sobre o valor mensal corrigido pelo índice de nível de serviço poderá eventualmente ocorrer a incidência de glosas, multas ou outras penalidades estabelecidas pelo contrato, pelo edital da contratação, por seus anexos ou pela legislação vigente, após as quais será calculado o valor da fatura mensal dos serviços prestados.