



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 2/2026

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. Este sistema também é responsável por consolidar informações sobre o monitoramento da disponibilidade dos serviços de rede do Contratante. 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 A adoção dos níveis de serviço visa a objetivos como o atingimento do nível de satisfação pretendido com a contratação, a promoção da melhoria contínua na prestação dos serviços, o controle e monitoramento da execução dos serviços e a aferição do desempenho da CONTRATADA nos quesitos efetividade e qualidade mínima da execução dos serviços.

1.4 Na apuração dos índices de mensuração de resultado – IMR não serão considerados os períodos de indisponibilidades justificados e que ocorram por motivos alheios à prestação de serviço da CONTRATADA ou às suas obrigações, tais como:

1.4.1 Períodos de interrupção previamente acordados com a DITEC;

1.4.2 Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: alimentação de energia elétrica);

1.4.3 Indisponibilidade de acesso ao ambiente ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontornáveis (exemplo: desastres naturais);

1.4.4 Falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade da CONTRATADA;

1.4.5 Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores da DITEC não relacionados à CONTRATADA;

1.4.6 Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública);

1.4.7 Período de espera por peças de reposição para equipamentos com defeito, devidamente documentado no histórico da ordem de serviço;

1.4.8 Período de espera por informações do usuário que sejam imprescindíveis para a continuidade do atendimento;

1.4.9 Casos excepcionais não listados acima serão avaliados mediante solicitação devidamente fundamentada da CONTRATADA.

1.5 Para os serviços de operação de infraestrutura de TIC, devido à grande variação da complexidade de cada ordem de serviço, serão adotadas metas, criticidades e prazos distintos, de responsabilidade do CONTRATANTE e previamente conhecidos. A ordem de serviço de infraestrutura deverá especificar os resultados esperados, permitindo sua fiscalização e ateste.

1.6 Cada ordem de serviço estará associada a um tempo máximo para conclusão, de acordo com a criticidade do serviço e a complexidade técnica da execução.

1.7 A tabela 1 estabelece a relação entre a complexidade estimada para uma ordem de serviço e o tempo máximo de conclusão do serviço. O nível de complexidade padrão é o nível A.

Nível de complexidade da ordem de serviço	Pontuação de complexidade	Tempo máximo para conclusão do serviço
A	0,5	30 minutos
B	1	1 hora
C	2	2 horas
D	4	4 horas
E	6	6 horas
F	8	8 horas
G	12	12 horas
H	16	16 horas
I	24	24 horas
J	40	40 horas

Tabela 1: Níveis de complexidade das ordens de serviço.

1.8 A tabela 2 define a forma de medição do índice de desempenho da CONTRATADA baseada na quantidade de ordens de serviço concluídas dentro do prazo estabelecido.

Indicador de nível de serviço	Ordens de serviço concluídas dentro do prazo estabelecido	Valor do índice
IA	< 85%	0,7
	>= 85% e < 90%	0,8
	>= 90% e < 95%	0,9
	>= 95%	1,0

Tabela 2: Indicador de nível de serviço relacionado com o cumprimento de prazos de atendimento.

1.9 Para efeito de cálculo dos tempos de conclusão da ordem de serviço, serão considerados apenas os dias úteis e o horário compreendido das 8 às 12 e das 14 às 18 horas, exceto para as ordens de serviço previamente agendadas para execução nos fins de semana, feriados ou horários alternativos.

1.10 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.

1.11 Serão monitorados permanentemente, por meio de ferramenta específica, os serviços de rede suportados pela CONTRATADA de forma a se aferir o índice de disponibilidade de cada serviço, definido como a razão entre o tempo que um serviço esteve disponível ao usuário e o tempo total de monitoramento.

1.12 Será calculado mensalmente o índice médio de disponibilidade dos serviços de rede, definido como a média ponderada dos índices individuais de disponibilidade de cada serviço. Para efeito de cálculo de média ponderada, serão usados os pesos estabelecidos na tabela 3, baseados na criticidade de cada serviço.

Grau de criticidade	Tipo de serviço	Peso
Alto	Serviços disponíveis a unidades da PF ou órgãos externos que não façam parte da estrutura da DITEC	3
Médio	Serviços disponíveis apenas aos usuários da DITEC	2
Baixo	Serviços de infraestrutura usados apenas pelo Setor de Tecnologia da Informação da DITEC	1

Tabela 3: Graus de criticidade dos serviços de rede.

1.13 A tabela 4 define o indicador de qualidade dos serviços prestados pela contratada, que será medido com base na disponibilidade média dos serviços de rede, nos dias úteis, no horário compreendido entre as 8 e as 12 e entre as 14 e as 18 horas.

Indicador de nível de serviço	Disponibilidade dos serviços de rede	Valor do índice
IB	< 97%	0,7
	>= 97% e < 98%	0,8
	>= 98% e < 99%	0,9
	>= 99%	1,0

Tabela 4: Indicador de nível de serviço relacionado com a disponibilidade dos serviços de rede.

1.14 Será excluído do índice de disponibilidade os tempos de indisponibilidade associados a interrupções programadas dos serviços para manutenção, devidamente autorizadas pelo CONTRATANTE, além dos fatos alheios ao controle da CONTRATADA e listados no item 1.4.

1.15 Ao homologar cada ordem de serviço, o usuário avaliará a qualidade do serviço prestado. A avaliação poderá ser positiva, neutra ou negativa. 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.

1.16 A tabela 5 define as metas de satisfação do usuário definidas pelo CONTRATANTE.

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

Tabela 5: Indicador de nível de serviço relacionado com a satisfação do usuário.

1.17 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:

$$INS = (IA + IB + IC) \div 3$$

1.18 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.