

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**  
(Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023)  
**Serviço de outsourcing de impressão**  
Processo: 23136.002164.2023-36

Este Instrumento de Medição de Resultados – IMR contribui para acompanhar o nível do serviço executado. **O gerenciamento dos níveis de serviço perfaz-se no monitoramento, que evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados**, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras preestabelecidos pelo órgão ou entidade contratante.

Os indicadores de níveis de serviços devem abranger as diferentes dimensões de avaliação, com vistas a assegurar a efetiva prestação de serviço com a qualidade esperada.

É vedada a aferição baseada exclusivamente em relatório ou outro artefato produzido pela própria contratada.

Este IMR é composto pelos seguintes indicadores:

1. Indicador de Tempo de Atendimento Técnico (ITAT);
2. Indicador de Substituição de Equipamentos (ISE);
3. Indicador de Troca por Reincidência de Defeitos (ITRD); e
4. Pesquisa de Satisfação com o Público Usuário (PSPU).

#### **1 - Indicador de Tempo de Atendimento Técnico (ITAT)**

O Indicador de Atendimento Técnico (ITAT) tem o objetivo de aferir o tempo de resposta da contratada após abertura de um chamado de incidente. O Termo de Referência deve descrever claramente, o local os prazos e a forma como os chamados técnicos devem ser realizados pela contratante.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a tempestiva resolução de problemas técnicos.
Meta a cumprir	Monitorar o tempo de resposta aos chamados técnicos para resolução de problemas relacionados à prestação do serviço contratado. As metas de atendimento devem observar os prazos definidos por categoria ou tipo de serviço conforme previsto na seção de requisitos de manutenção do Termo de Referência.
Instrumento de medição	Prazo
Forma de acompanhamento	Para cada chamado aberto, será contabilizado o prazo de atendimento efetivo em relação ao prazo previsto.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo	<p><b>ITAT = Pmp – Par</b></p> <p>Pmp = Prazo máximo previsto no Termo de Referência para atendimento técnico contabilizado em horas. <b>(inciso d, do item 4.4. do Termo de Referência).</b></p> <p>Par = Prazo de atendimento realizado contabilizado em horas.</p> <p style="text-align: center;">Aplicando:  <b>ITAT = Pmp – Par</b>  <b>ITAT = 48h – Xh</b></p>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo de Resposta aos Chamados ≤ 48h = Pagamento de 100% do valor da fatura.</li> <li>• Tempo de Resposta aos Chamados &gt; 48h e ≤ 72h = Pagamento de 95% do valor da fatura.</li> <li>• Tempo de Resposta aos Chamados &gt; 72h = Pagamento de 90% do valor da fatura.</li> </ul>
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo de Resposta aos Chamados &gt; 48h e ≤ 72h = Advertência</li> <li>• Tempo de Resposta aos Chamados &gt; 72h = Advertência e Multa conforme cláusula das sanções do Contrato.</li> </ul>
Observações	<b>Espaço para o fiscal descrever a(s) ocorrências, ou evidenciar que não houve ocorrências no referido mês</b>

## 2 - Indicador de Substituição de Equipamentos (ISE)

O Indicador de Substituição de Equipamentos (ISE) tem o objetivo de aferir o tempo de resposta da contratada após a abertura de um chamado de manutenção e/ou substituição de equipamento.

O Termo de Referência deve descrever claramente, o local e forma como os chamados de manutenção e/ou substituição devem ser realizados pela contratante.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a continuidade dos trabalhos em situações de falhas nos equipamentos que exijam manutenção.
Meta a cumprir	Monitorar o tempo de resposta da contratada nas situações de substituição do equipamento em caráter provisório ou definitivo.
Instrumento de medição	Prazo
Forma de acompanhamento	Devem ser realizados levantamentos mensais verificando-se os tempos das substituições dos equipamentos.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p><b>ISE = Pmp – Pr</b></p> <p>Pmp = Prazo máximo previsto no Termo de Referência para troca dos equipamentos. <b>(inciso f, do item 4.4. do Termo de Referência).</b></p> <p>Pr = Prazo realizado de troca.</p>

	<p><i>Aplicando:</i>  <b>ISE = Pmp – Pr</b>  ISE = 48h - Xh</p>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo de Substituição ≤ 48h = Pagamento de 100% do valor da fatura.</li> <li>• Tempo de Substituição &gt; 48h e ≤ 72h = Pagamento de 95% do valor da fatura.</li> <li>• Tempo de Substituição &gt; 72h = Pagamento de 90% do valor da fatura.</li> </ul>
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo de Substituição &gt; 48h e ≤ 72h = Advertência</li> <li>• Tempo de Substituição &gt; 72h = Advertência e Multa conforme cláusula das sanções do Contrato.</li> </ul>
Observações	<b>Espaço para o fiscal descrever a(s) ocorrências, ou evidenciar que não houve ocorrências no referido mês</b>

### 3 - Indicador de Troca por Reincidência de Defeitos (ITRD)

O Indicador de Troca por Reincidência de Defeitos (ITRD) tem o objetivo de aferir a quantidade de troca de equipamentos por reincidência de defeitos.

O Termo de Referência deve descrever claramente, o número de reincidências de chamados de manutenção para que o equipamento seja obrigatoriamente substituído por outro pela contratada.

Item	Descrição
Finalidade	Incentivar o fornecimento de equipamentos com qualidade mínima esperada com vistas a evitar a indisponibilidade frequente de equipamentos.
Meta a cumprir	Monitorar a quantidade de trocas em virtude de defeitos de mesma natureza.
Instrumento de medição	Trocas realizadas
Forma de acompanhamento	Devem ser realizados levantamentos mensais verificando-se a quantidade de trocas em função de defeitos.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p><b>ITRD = QR / QT</b></p> <p>ITRD = Indicador de quantidade de trocas em função de reincidências de defeitos em relação a quantidade total de trocas realizadas no período de aferição.</p> <p>QR: quantidade de trocas realizadas em função de reincidência de defeitos de mesma natureza.</p> <p>QT: quantidade total de trocas realizadas no período de aferição.</p> <p><i>Aplicando:</i>  <b>ITRD = QR / QT</b></p>

	<i>ITRD = XX / XX</i>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Troca por Reincidência de Defeitos <math>\leq 0,5</math> = Pagamento de 100% do valor da fatura.</li> <li>• Troca por Reincidência de Defeitos <math>&gt; 0,5</math> e <math>\leq 1</math> = Pagamento de 90% do valor da fatura.</li> </ul>
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Troca por Reincidência de Defeitos <math>\leq 0,5</math> = Advertência</li> <li>• Troca por Reincidência de Defeitos <math>&gt; 0,5</math> e <math>\leq 1</math> = Advertência e Multa conforme cláusula das sanções do Contrato.</li> </ul>
Observações	<b>Espaço para o fiscal descrever a(s) ocorrências, ou evidenciar que não houve ocorrências no referido mês</b>

#### 4 - Pesquisa de Satisfação com o Público Usuário (PSPU)

O indicador Pesquisa de Satisfação com o Público Usuário (PSPU) tem o objetivo de aferir o nível de satisfação do público usuário do serviço, conforme previsto no inciso V, do Art. 40, da IN nº 5/2017.

O fiscal deverá observar os resultados obtidos na pesquisa de satisfação e verificar, conforme indicador a seguir, se haverá algum ajuste no pagamento da Nota Fiscal no mês de competência em que se obteve os resultados da pesquisa.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global da prestação do serviço pelo público usuário.
Meta a cumprir	Percentual de 'Excelente' e 'Bom' maior do que 80%,
Instrumento de medição	<p>Pesquisa de satisfação, aplicada por meio do sistema SUAP.</p> <p><b>Sugestões de questões para a pesquisa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questão 1 - Como você avalia a eficiência das impressoras do Campus Apodi para as demandas existentes?</li> <li>• Questão 2 - Como você avalia a qualidade das impressões monocromática (preto e branco) do Campus Apodi?</li> <li>• Questão 3 - Como você avalia a qualidade das impressões policromática (colorida) do Campus Apodi?</li> <li>• Questão 4 - Como você avalia os serviços de impressão no Campus Apodi, como um todo?</li> <li>• Questão 5 (SUBJETIVA) - Este espaço é para você tecer algum comentário sobre o serviço e/ou justificar a sua resposta em relação a alguma questão anterior. Fique à vontade.</li> </ul> <p><b>Sugestão de respostas padronizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bom</li> <li>• Regular</li> <li>• Ruim</li> <li>• Péssimo</li> <li>• Não sei</li> </ul>

Forma de acompanhamento	Aplicação de pesquisa de satisfação pelo Gestor de Contratos junto aos servidores e alunos do campus.
Periodicidade	Anual
Mecanismo de Cálculo	Aferimento do percentual das respostas da pesquisa de satisfação.
Início de Vigência	Quando transcorrido 1 (um) ano do início do contrato, obedecendo a anualidade de aplicação para as pesquisas subsequentes.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' maior que 80%, em cada questão = Pagamento de 100% do valor da fatura.</li> <li>Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' menor que 80%, em cada questão = Pagamento de 95% do valor da fatura</li> <li>Somatório dos pontos de 'Ruim' e 'Péssimo' maior que 80%, em cada questão = Pagamento de 90% do valor da fatura</li> </ul>
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> <li>Somatório dos pontos de 'Ruim' e 'Péssimo' maior que 80%, em cada questão – aplicar Advertência e/ou Notificações, quando for o caso.</li> </ul>
Observações	(Espaço para o fiscal do contrato descrever a(s) ocorrências, ou evidenciar que não houve ocorrências no referido mês)

Apodi-RN, xx de xxxx de 2024

---

Nome do fiscal  
Contrato nº XX/2024-PROAD/IFRN  
Portaria nº XXXXXXXXXXXXX