**CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO PARANÁ (CAU/PR)**

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

**(Modelo)**

**Processo Administrativo nº:**

**Protocolo SICCAU nº:**

**Contrato nº:**

**Empresa:** (razão social) / (CNPJ) Preposto: (nome completo)

**Mês de referência:** MM/AAAA

**Data inicial:** DD/MM/AAAA

**Data de fechamento:** DD/MM/AAAA

**Objeto da Contratação:** Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), **SEM MÃO DE OBRA EXCLUSIVA**, para operação da infraestrutura de TI, compreendendo os serviços de monitoramento, sustentação do ambiente computacional, suporte aos usuários e apoio técnico à gestão de TI do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Paraná, através de uma Central de Serviços (Service Desk), de modo presencial e remoto, para atendimento de chamados de 1°, 2° e 3° nível, entendendo-se como TI todos os processos que envolvem a informática, conforme requisitos descritos em Edital e seus anexos.

**1. Introdução**

Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos baseados em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados. Todos as especificações dos serviços e os critérios acima mencionados estão contidos do Termo de Referência do Edital e seus Anexos. Mensalmente, a relação de serviços executados no período, deve ser anexada ao final deste instrumento.

**2. Quantidade de chamados no período**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Quantidade de chamados por prioridade** | | |
| **Prioridade** | **Quantidade** | **(%)** |
| **1** |  |  |
| **2** |  |  |
| **3** |  |  |
| **4** |  |  |
| **TOTAL DE CHAMADOS** | **∑** | **100%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Quantidade de chamados por tipo** | | |
| **Tipo** | **Quantidade** | **(%)** |
| **Incidente** |  |  |
| **Problema** |  |  |
| **Mudança** |  |  |
| **Requisição** |  |  |
| **TOTAL DE CHAMADOS** | **∑** | **100%** |

Observação: Os dados acima tem caráter meramente informativo e servem de apoio à análise dos serviços demandados e a tomada de decisões.

**3. Apuração dos resultados e aplicação dos indicadores de desempenho**

**Indicador 1 – Índice de Tempo de Início do Atendimento (TIA)**

**Fórmula de Cálculo:**  **TIA(%)** = (Quantidade de chamados atrasados **÷** Quantidade total de chamados) **\*** 100.

|  |  |
| --- | --- |
| Quantidade de Chamados Atrasados: |  |
| Percentual de Chamados Atrasados: |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIA** | **Desconto no Pagamento** | **Resultado** |
| Meta ≤ 5% | Sem desconto | ← |
| > 5% e ≤ 15% | 4% |  |
| > 15% e ≤ 25% | 6% |  |
| > 25% e ≤ 35% | 8% |  |
| > 35% e ≤ 50% | 10% |  |
| > 50% e ≤ 75% | 12% |  |
| > 75% | 15% |  |

**Indicador 2 – Índice de Tempo Máximo Para Solução (TMS)**

**Fórmula de Cálculo: TMS(%)** = (Quantidade de chamados atrasados **÷** Quantidade total de chamados) **\*** 100.

|  |  |
| --- | --- |
| Quantidade de Chamados Atrasados: |  |
| Percentual de Chamados Atrasados: |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TMS** | **Desconto no Pagamento** | **Resultado** |
| Meta ≤ 5% | Sem desconto | ← |
| > 5% e ≤ 15% | 4% |  |
| > 15% e ≤ 25% | 6% |  |
| > 25% e ≤ 35% | 8% |  |
| > 35% e ≤ 50% | 10% |  |
| > 50% e ≤ 75% | 12% |  |
| > 75% | 15% |  |

**Indicador 3 – Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos de TIC (DISP)**

**Fórmula de Cálculo: DISP(%)** = (Quantidade de horas em funcionamento **÷** Quantidade de horas previstas) **\*** 100.

|  |  |
| --- | --- |
| Quantidade de Horas em Funcionamento: |  |
| Quantidade de Horas em Previstas: |  |
| Percentual de Disponibilidade: |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DISP** | **Desconto no Pagamento** | **Resultado** |
| Meta > 95% | Sem desconto | ← |
| > 85% e ≤ 95% | 5% |  |
| ≤ 85% | 10% |  |

**Indicador 4 – Índice de Satisfação dos Usuários de TIC (SUS)**

**Fórmula de Cálculo: SUS** = Média Aritmética das Avaliações dos Usuários.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Quantidade de avaliações recebidas por nível de satisfação** | | |
| **Satisfação** | **Quantidade** | **(%)** |
| ⭐⭐⭐⭐⭐ |  |  |
| ⭐⭐⭐⭐ |  |  |
| ⭐⭐⭐ |  |  |
| ⭐⭐ |  |  |
| ⭐ |  |  |
| **TOTAL DE AVALIAÇÕES** | **∑** | **100%** |
| **MÉDIA DAS AVALIAÇÕES** |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUS** | **Desconto no Pagamento** | **Resultado** |
| Meta ≥ 4 Pontos | Sem desconto | ← |
| ≥ 3 e < 4 Pontos | 2% |  |
| ≥ 2 e < 3 Pontos | 5% |  |
| ≥ 1 e < 2 Pontos | 8% |  |
| < 1 Ponto | 10% |  |

**4. Índice de Glosa Mensal e Valor Corrigido de Fatura Mensal**

Para efeito de eventual glosa de pagamento da parcela contratual mensal, define-se o **IGM** (Índice de Glosa Mensal), que é a soma dos descontos gerados pelos indicadores de desempenho:

**IGM (%) = (TIA + TMS + DISP + SUS)**

Por fim, o **Valor a ser Corrigido na Fatura Mensal (VCFM)** corresponde ao resultado do **Índice de Glosa Mensal (IGM)** aplicado ao **Valor Fixo Mensal (VFM)**, conforme fórmula a seguir:

**VCFM (R$) = VFM (R$) \* IGM (%)**

**5. Resultado**

| **Valor Fixo Mensal (R$):** |  |
| --- | --- |
| **Índice de Glosa Mensal (%):** |  |
| **Valor a ser deduzido na Fatura Mensal (R$):** |  |

**VALOR A SER PAGO (R$):**

**6. Informações Gerais**

A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho, não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

Caso seja identificada a necessidade de aplicação de Glosa, a CONTRATADA poderá, a seu critério, apresentar justificativas à CONTRATANTE dentro de um prazo de cinco dias úteis, contados a partir da data do fechamento da avaliação dos indicadores. Caberá ao CONTRATANTE avaliá-las no prazo de cinco dias úteis.

A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo Gestor de Contrato ou qualquer membro da equipe de fiscalização.

A aplicação de glosa no pagamento por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas no Termo de Referência e no contrato.