

**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 1º, 2º e 3º 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. Todas as especificações dos serviços e os critérios acima mencionados estão contidos no Termo de Referência do Edital e seus Anexos. Mensalmente, a relação de serviços executados no período, deve ser anexada ao final deste instrumento.

**Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Paraná.**

Sede Av. Nossa Senhora da Luz, 2.530, CEP 80045-360 – Curitiba-PR. Fone: 41 3218-0200

Cascavel: Rua Manoel Ribas, 2.720, CEP 85810-170 - Fone: 45 3229-6546 | Londrina: Rua Paranaguá, 300, Sala 5, CEP 86020-030 - Fone: 43 3039-0035 | Maringá: Av. Nóbrega, 968, Sala 3, CEP 87014-180 - Fone: 44 3262-5439 | Pato Branco: Rua Itabira, 1.804, CEP 85504-430 - Fone: 46 3025-2622



## 2. Quantidade de chamados no período

Quantidade de chamados por prioridade		
Prioridade	Quantidade	(%)
1		
2		
3		
4		
<b>TOTAL DE CHAMADOS</b>	<b>Σ</b>	<b>100%</b>

Quantidade de chamados por tipo		
Tipo	Quantidade	(%)
Incidente		
Problema		
Mudança		
Requisição		
<b>TOTAL DE CHAMADOS</b>	<b>Σ</b>	<b>100%</b>

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:**  $TIA(\%) = (\text{Quantidade de chamados atrasados} \div \text{Quantidade total de chamados}) * 100$ .

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:**  $TMS(\%) = (\text{Quantidade de chamados atrasados} \div \text{Quantidade total de chamados}) * 100$ .

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:**  $DISP(\%) = (\text{Quantidade de horas em funcionamento} \div \text{Quantidade de horas previstas}) * 100$ .

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:**  $SUS = \text{Média Aritmética das Avaliações dos Usuários}$ .

Quantidade de avaliações recebidas por nível de satisfação		
Satisfação	Quantidade	(%)
* * * * *		
* * * *		
* * *		
* *		
*		
<b>TOTAL DE AVALIAÇÕES</b>	<b>Σ</b>	<b>100%</b>
<b>MÉDIA DAS AVALIAÇÕES</b>		

**Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Paraná.**

Sede Av. Nossa Senhora da Luz, 2.530, CEP 80045-360 – Curitiba-PR. Fone: 41 3218-0200

Cascavel: Rua Manoel Ribas, 2.720, CEP 85810-170 - Fone: 45 3229-6546 | Londrina: Rua Paranaguá, 300, Sala 5, CEP 86020-030 - Fone: 43 3039-0035 | Maringá: Av. Nóbrega, 968, Sala 3, CEP 87014-180 - Fone: 44 3262-5439 | Pato Branco: Rua Itabira, 1.804, CEP 85504-430 - Fone: 46 3025-2622



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:

$$\text{IGM (\%)} = (\text{TIA} + \text{TMS} + \text{DISP} + \text{SUS})$$

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:

$$\text{VCFM (R\$)} = \text{VFM (R\$)} * \text{IGM (\%)}$$

#### 5. Resultado

<b>Valor Fixo Mensal (R\$):</b>	
<b>Índice de Glosa Mensal (%):</b>	
<b>Valor a ser deduzido na Fatura Mensal (R\$):</b>	

**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.