

**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 _____.**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.

2. Apuração dos resultados e aplicação dos indicadores de desempenho**Indicador 1 – Índice de Tempo de Início do Atendimento (TIA)**



Fórmula de Cálculo: TIA(%) = (Soma do tempo de início do atendimento de todos os chamados mensais ÷ Quantidade total de chamados mensais).

Quantidade de Chamados Atrasados:	
Percentual de Chamados Atrasados:	
Tempo médio de Atraso:	

TIA	Desconto no Pagamento	Resultado
Meta conforme item 7.3 do TR	Sem desconto	←
Acima da meta em até 1 hora útil	4%	
Acima da meta em até 3 horas úteis	8%	
Acima da meta em até 5 horas úteis	15%	

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

Fórmula de Cálculo: TMS(%) = (Soma do tempo de solução de todos dos chamados mensais ÷ Quantidade total de chamados mensais).

Quantidade de Chamados Atrasados:	
Percentual de Chamados Atrasados:	
Tempo médio de Atraso:	

TMS	Desconto no Pagamento	Resultado
Meta conforme item 7.3 do TR	Sem desconto	←
Acima da meta em até 1 hora útil	4%	
Acima da meta em até 3 horas úteis	8%	
Acima da meta em até 5 horas úteis	15%	

3. 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:

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

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:

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

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



4. Resultado

Valor Mensal (R\$):	
Índice de Glosa Mensal (%):	
Valor a ser deduzido na Fatura Mensal (R\$):	

VALOR A SER PAGO (R\$):

5. 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.