

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (Avaliação da Qualidade dos Serviços)

1. OBJETO E FINALIDADE

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR tem por finalidade estabelecer critérios objetivos para avaliação mensal da qualidade e dos resultados alcançados na execução da solução integrada de controle de acesso de pessoas e veículos do IFSP – Campus Sertãozinho.

1.2. O pagamento mensal estará vinculado ao efetivo atendimento dos níveis de qualidade, disponibilidade, desempenho, suporte, manutenção e demais obrigações estabelecidas no Termo de Referência e no contrato.

1.3. As reduções de pagamento decorrentes da aplicação deste IMR possuem natureza de adequação do valor devido ao nível de serviço efetivamente prestado, não se caracterizando como multa ou penalidade administrativa.

1.4. A aplicação do IMR não impede, quando cabível, a adoção das sanções administrativas previstas no contrato e na legislação aplicável, mediante procedimento próprio.

1.5. A avaliação será realizada mensalmente pela fiscalização do contrato, com base nas ocorrências verificadas durante o respectivo período de medição.

2. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

As ocorrências serão classificadas em quatro graus, conforme sua gravidade e impacto na execução do contrato.

Grau	Caracterização	Glosa
1	Falha de baixa relevância, sem impacto significativo na operação	0,2%
2	Falha de média relevância, com impacto operacional limitado ou comprometimento parcial de funcionalidade não essencial	0,8%
3	Falha de alta relevância, com comprometimento importante da operação, disponibilidade ou qualidade da solução	1,6%
4	Falha crítica, com interrupção relevante, risco à segurança, acessibilidade, proteção de dados ou continuidade do controle de acesso	3,2%

Os percentuais incidirão sobre o valor mensal devido pela execução da solução, conforme a unidade de incidência definida para cada indicador.

3. INDICADORES DE EXECUÇÃO

Item	Ocorrência avaliada	Grau	Incidência
1	Permitir situação decorrente de falha, instalação inadequada ou funcionamento indevido dos equipamentos que possa causar dano físico, aprisionamento, impacto, acidente ou risco à integridade dos usuários.	4	Por ocorrência
2	Interromper ou tornar indisponível a solução de controle de acesso de forma generalizada, salvo situação comprovadamente não imputável à contratada.	4	Por ocorrência e por dia de indisponibilidade
3	Manter indisponível a passagem acessível, sem disponibilizar solução que preserve adequadamente o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.	4	Por ocorrência e por dia
4	Manter simultaneamente indisponíveis duas ou mais passagens destinadas ao acesso de pedestres, comprometendo significativamente o fluxo de entrada ou saída.	3	Por ocorrência e por dia
5	Manter indisponível uma catraca, ponto de autenticação facial ou outro componente individual destinado ao acesso de pedestres.	3	Por equipamento e por dia

6	Manter indisponível o sistema de controle de entrada ou saída de veículos, incluindo autenticação, detecção automática, integração com a cancela, interfone ou sinalização quando indispensável à operação.	3	Por ocorrência e por dia
7	Manter indisponível a plataforma centralizada de gerenciamento, impedindo ou comprometendo significativamente administração, cadastramento, consulta, monitoramento ou emissão de relatórios.	3	Por ocorrência e por dia
8	Não garantir a operação local prevista durante indisponibilidade de comunicação com a plataforma ou Internet, ou deixar de realizar posteriormente a sincronização dos eventos armazenados.	4	Por ocorrência
9	Descumprir o prazo de atendimento ou de solução estabelecido para chamado classificado como crítico.	4	Por chamado e por dia de atraso
10	Descumprir o prazo de atendimento ou de solução estabelecido para chamado classificado como alto.	3	Por chamado e por dia de atraso
11	Descumprir o prazo de atendimento ou de solução estabelecido para chamado classificado como médio.	2	Por chamado e por dia de atraso
12	Descumprir o prazo de atendimento ou de solução estabelecido para chamado classificado como baixo.	1	Por chamado e por dia de atraso
13	Deixar de fornecer equipamento substituto equivalente ou superior quando não for possível concluir o reparo dentro do prazo contratualmente estabelecido.	3	Por equipamento e por dia
14	Deixar de realizar a manutenção preventiva trimestral de um ou mais equipamentos ou componentes da solução, realizar a manutenção de forma incompleta ou deixar de apresentar o respectivo relatório técnico.	2	Por manutenção não realizada
15	Deixar vencer, suspender ou fornecer licenciamento insuficiente de software, plataforma, sistema operacional ou outro componente necessário ao pleno funcionamento da solução.	3	Por ocorrência e por dia
16	Deixar de manter softwares e firmwares em condições adequadas de segurança, compatibilidade e funcionamento após formalmente identificada necessidade de atualização ou correção.	3	Por ocorrência e por dia após o prazo definido
17	Deixar de manter os mecanismos de backup, restauração, auditoria, registros de acesso ou exportação de dados previstos contratualmente.	3	Por ocorrência
18	Perder registros de acesso ou outros dados da Administração em razão de falha imputável à contratada.	4	Por ocorrência
19	Realizar tratamento, acesso, compartilhamento ou utilização indevida de dados pessoais ou biométricos, ou deixar de adotar as providências contratuais previstas diante de incidente de segurança imputável à contratada.	4	Por ocorrência
20	Deixar de comunicar à Administração incidente de segurança ou privacidade de que tenha conhecimento, conforme as condições estabelecidas no contrato.	4	Por ocorrência
21	Deixar de manter os sistemas de alimentação ininterrupta em condições de funcionamento ou deixar de preservar a autonomia mínima prevista para os equipamentos essenciais.	2	Por ocorrência
22	Fornecer ou manter equipamento, componente, software ou funcionalidade em desacordo com as especificações contratuais e deixar de promover sua adequação ou substituição após formalmente notificado.	3	Por item e por dia após o prazo concedido
23	Impedir ou não disponibilizar a utilização da passagem acessível por pedestres em geral quando assim definido pela Administração, ressalvada a prioridade de utilização pelas pessoas que necessitem do recurso acessível.	2	Por ocorrência
24	Deixar de atender determinação formal da fiscalização destinada à correção de falha contratual dentro do prazo estabelecido.	3	Por determinação e por dia de atraso
25	Deixar de fornecer treinamento inicial ou complementar previsto contratualmente.	2	Por ocorrência

26	Deixar de manter preposto apto a representar a contratada e responder pelas providências necessárias à execução do contrato.	1	Por ocorrência
27	Deixar de apresentar relatórios, documentos técnicos, registros de atendimento ou outras informações contratualmente exigidas dentro do prazo definido.	1	Por documento e por ocorrência
28	Recusar-se injustificadamente a executar manutenção, configuração, correção ou serviço cuja responsabilidade esteja prevista no contrato.	3	Por ocorrência e por dia

4. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Para estabelecer prazos objetivos que a empresa contratada deverá cumprir quando houver falhas ou chamados de manutenção.

Classificação	Grau	Prazo máximo para Atendimento	Prazo máximo para solução
Baixo	1	1 dia útil	5 dias úteis
Médio	2	8 horas	48 horas
Alto	3	4 horas	24 horas
Crítico	4	2 horas	8 horas

4.1 Quando o reparo de equipamento indispensável à operação não puder ser realizado dentro do prazo acima estabelecido, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipamento substituto ou solução equivalente, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, até o restabelecimento definitivo do equipamento original

4.2. Os prazos serão contados a partir do registro ou comunicação formal da ocorrência à contratada pelos canais estabelecidos no contrato.

4.3. O restabelecimento temporário da funcionalidade por meio de equipamento ou solução substituta equivalente poderá ser considerado solução provisória para fins de cumprimento do prazo, permanecendo a contratada responsável pela correção definitiva.

5. REGRAS PARA APURAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

5.1. As ocorrências poderão ser comprovadas mediante chamados técnicos, registros da plataforma, logs, fotografias, vídeos, relatórios técnicos, mensagens eletrônicas, ordens de serviço, registros da fiscalização ou qualquer outro meio idôneo que permita demonstrar objetivamente o descumprimento.

5.2. O prazo de atendimento será contado a partir da comunicação formal da ocorrência à contratada pelos canais definidos no contrato.

5.3. Quando a unidade de incidência estiver definida como “por dia”, cada período de 24 (vinte e quatro) horas, ou fração, após o vencimento do prazo para solução será considerado uma nova incidência.

5.4. Quando a ocorrência estiver relacionada ao descumprimento de prazo de chamado técnico, a primeira glosa será aplicada após o vencimento do respectivo prazo contratual.

5.5. Uma mesma causa não será contabilizada simultaneamente em dois ou mais indicadores que representem essencialmente o mesmo descumprimento. Nessa hipótese, será aplicado o indicador de maior grau.

5.6. Poderão ser contabilizadas separadamente ocorrências distintas e independentes, ainda que verificadas no mesmo período de medição.

5.7. Não serão consideradas para fins de glosa as ocorrências comprovadamente decorrentes de caso fortuito ou força maior, falha exclusiva da infraestrutura sob responsabilidade da Administração, intervenção previamente autorizada, manutenção programada previamente comunicada e aprovada ou ação ou omissão comprovadamente imputável à Administração ou a terceiro estranho à contratada.

5.8. Caberá à contratada apresentar os elementos necessários à comprovação de eventual situação excludente de sua responsabilidade.

6. CÁLCULO DA GLOSA

6.1. O percentual mensal de adequação do pagamento será obtido pela soma dos percentuais correspondentes às ocorrências registradas no período de medição.

Percentual total de glosa = Σ (percentual correspondente ao grau $\times$ quantidade de incidências)

6.2. O valor da glosa será calculado da seguinte forma:

Valor da glosa = Valor mensal devido $\times$ Percentual total de glosa

6.3. O valor mensal a ser faturado será determinado pela seguinte fórmula:

Valor a faturar = Valor mensal devido – Valor da glosa

6.4. Quando houver mais de uma ocorrência no período, os respectivos percentuais serão somados para obtenção do percentual total de adequação do pagamento.

6.5. A glosa decorrente deste IMR não será considerada penalidade administrativa e não impedirá a aplicação das sanções previstas no contrato quando caracterizada infração contratual.

Exemplo de cálculo

Ocorrência	Grau	Percentual
Uma catraca permaneceu indisponível por dois dias	3	1,6 % $\times$ 2 (dias)
Um chamado médio ultrapassou o prazo de solução	2	0,8 %
Documento contratualmente exigido não foi apresentado no prazo	1	0,2 %
Percentual total de glosa		4,2 %

Nesse exemplo:

Valor a faturar = Valor mensal devido $\times$ 95,8%

7. LIMITES, RECORRÊNCIA E DESEMPENHO INSATISFATÓRIO

7.1. Quando as glosas acumuladas no período mensal atingirem 10% (dez por cento) do valor mensal, a fiscalização deverá emitir notificação formal à contratada para apresentação de plano de ação destinado à correção das causas das falhas verificadas.

7.2. Quando as glosas acumuladas no período mensal atingirem 20% (vinte por cento) ou mais do valor mensal, o gestor do contrato deverá avaliar a necessidade de instauração de procedimento administrativo para apuração de eventual inexecução parcial ou execução deficiente do contrato.

7.3. A ocorrência de 3 (três) falhas classificadas como Grau 4 no período de 6 (seis) meses, ainda que posteriormente solucionadas, deverá ser comunicada ao gestor do contrato para avaliação das providências administrativas cabíveis.

7.4. A reincidência de descumprimentos de mesma natureza poderá caracterizar execução contratual insatisfatória, devendo ser avaliada pela fiscalização e pelo gestor do contrato.

7.5. A aplicação de glosas não impede a apuração de infração contratual quando a natureza, gravidade ou reincidência da conduta justificar a adoção de outras medidas administrativas.

8. AVALIAÇÃO MENSAL DOS SERVIÇOS

8.1. Ao término de cada período mensal, a fiscalização elaborará relatório contendo as ocorrências registradas, respectivos graus, quantidades de incidências e percentuais de glosa.

AVALIAÇÃO MENSAL – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Contrato nº: xx

Empresa: xx

Mês de referência: xx

Data da avaliação: xx

Data	Item do IMR	Descrição da ocorrência	Evidência	Grau	QTDE	% Unitário	% Total

Exemplo	5	Catraca 02 permaneceu indisponível durante dois dias após o prazo contratual para solução.	Chamado nº 156, logs e relatório da fiscalização	3	2	1,6	3,2

Percentual total de glosa: xx %

Valor mensal antes da aplicação do IMR: R\$ xx

Valor da glosa: R\$ xx

Valor mensal a faturar: R\$ xx

Fiscal Técnico

Fiscal Administrativo

Preposto da Contratada

8.2. A assinatura do preposto da contratada representará ciência do resultado da avaliação, não implicando necessariamente concordância com as ocorrências registradas.

8.3. A eventual recusa da contratada em assinar ou dar ciência do relatório não impedirá a conclusão da medição, desde que a Administração comprove o respectivo encaminhamento pelos meios oficiais de comunicação previstos no contrato.

9. PROCEDIMENTO DE COMUNICAÇÃO E CONTESTAÇÃO

9.1. As ocorrências identificadas pela fiscalização deverão ser comunicadas à contratada pelos canais oficiais estabelecidos no contrato.

9.2. Ao final de cada mês, a fiscalização consolidará as ocorrências registradas, calculará os percentuais correspondentes e elaborará o relatório mensal do IMR.

9.3. O relatório mensal deverá ser encaminhado à contratada antes da emissão da nota fiscal, para que o documento fiscal seja emitido de acordo com o valor apurado após a aplicação do IMR.

9.4. Caso a contratada discorde de ocorrência registrada, poderá apresentar manifestação fundamentada, acompanhada dos documentos e evidências que entender pertinentes, dentro do prazo estabelecido pela Administração.

9.5. A manifestação apresentada será analisada pela fiscalização antes da conclusão definitiva da medição.

9.6. Após a análise de eventual manifestação, a fiscalização emitirá o resultado definitivo do período, indicando o percentual de glosa e o valor autorizado para faturamento.

9.7. Todas as ocorrências, manifestações, decisões e demais documentos relacionados à aplicação do IMR deverão integrar os registros da fiscalização contratual.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados integra o Termo de Referência e o contrato, devendo ser observado durante toda a vigência contratual.

10.2. A ausência de ocorrência registrada em determinado período corresponderá ao atendimento integral dos indicadores deste IMR, não havendo redução do valor mensal por esse instrumento.

10.3. A aplicação de glosa não desobriga a contratada de corrigir a falha que lhe deu origem.

10.4. A correção posterior da ocorrência não elimina a glosa relativa ao período em que o serviço permaneceu em desconformidade, salvo quando a fiscalização reconhecer erro na apuração ou causa não imputável à contratada.

10.5. Situações não expressamente previstas neste IMR, mas que caracterizem descumprimento de obrigação contratual, deverão ser tratadas pela fiscalização conforme as disposições do Termo de Referência, do contrato e da legislação aplicável.

10.6. O acompanhamento da execução e a aplicação deste IMR serão realizados pelos fiscais e pelo gestor formalmente designados pela Administração.

Sertãozinho, 20 de setembro de 2026

Jose Eduardo Batista

Documento assinado eletronicamente.

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Jose Eduardo Batista, COORDENADOR(A) - FG1 - CTI-SRT**, em 20/09/2026 15:54:25.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 20/09/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsp.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1249925

Código de Autenticação: dbee7d3c33



Rua Américo Ambrósio, 269, Jardim Canaã, SERTÃOZINHO / SP, CEP 14169-263