



ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)
Pregão Eletrônico nº 90010/2025 – Processo Administrativo nº 0269/2025

1. OBJETIVO DO IMR

1.1. Este **Instrumento de Medição de Resultados (IMR)** tem como objetivo mensurar e avaliar a qualidade da execução dos serviços prestados pela contratada para a plataforma digital de qualidade de vida e bem-estar, conforme estabelecido no Termo de Referência (TR). Este instrumento visa garantir que os serviços sejam prestados com a qualidade e eficiência exigidas, ajustando o pagamento de acordo com o desempenho observado.

2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E PONTUAÇÃO

2.1. As ocorrências serão classificadas em três níveis de severidade, conforme a tabela abaixo. A pontuação será atribuída com base no impacto de cada falha observada durante a execução do contrato.

Tabela 1 – Níveis de Ocorrências para Aplicação do IMR

Nível de Ocorrência	Descrição	Exemplos de Ocorrências	Pontuação
Nível 01: Baixa Criticidade	Ocorrências de baixa criticidade, sem impacto direto na continuidade dos serviços ou na experiência do usuário, mas que afetam a qualidade do atendimento e comprometem a execução contratual de forma parcial.	- Atraso na disponibilização de relatórios mensais (até 2 dias úteis). - Falta de resposta a dúvidas dos beneficiários por mais de 48 horas. - Problemas pontuais no acesso à plataforma ou interrupção dos serviços online corrigidos em até 1 hora. - Comunicação inadequada ou ausente de alterações na plataforma ou nos serviços, quando impacta o uso. - Falhas no suporte técnico fora do horário previamente acordado.	1 ponto por ocorrência
Nível 02: Média Criticidade	Ocorrências que geram interrupções ou falhas mais significativas, afetando a operacionalidade e causando inconvenientes para os usuários, mas que são corrigidos dentro de um prazo razoável, sem causar comprometimento irreparável aos serviços.	- Atraso na resposta do suporte técnico para solucionar problemas do perfil administrador ou funcionalidade essencial. - Interrupção nos serviços da plataforma online por mais de 1 hora, corrigido dentro de 24 horas. - Ausência de apoio da contratada em eventos programados ou comprometimento da quantidade estipulada no TR. - Atraso na disponibilização de relatórios mensais (mais de 2 dias úteis e até 5 dias úteis). - Descumprimento de prazos de implantação estabelecidos no TR, com impacto mínimo no andamento do contrato.	4 pontos por ocorrência



Nível de Ocorrência	Descrição	Exemplos de Ocorrências	Pontuação
Nível 03: Alta Criticidade	Ocorrências graves que resultam em interrupções prolongadas ou comprometem de forma significativa a entrega do serviço, afetando diretamente a experiência do usuário ou a continuidade das operações essenciais.	- Interrupções nos serviços online da plataforma por mais de 24 horas, ou falhas recorrentes que afetam a plataforma de forma contínua (mais de 48h acumuladas). - Falha crítica na proteção de dados ou no tratamento inadequado das informações dos beneficiários. - Queda total da plataforma (online e presencial) por mais de 48 horas. - Recusa de atendimento ou inclusão de beneficiários dentro da faixa contratada, sem justificativa. - Descumprimento das cláusulas de proteção de dados ou do Termo de Sigilo, com impacto no uso dos dados e na privacidade. - Não cumprimento das obrigações contratuais que comprometam a execução total do serviço, como falhas na comunicação com o COFECI ou a falta de rede ativa em regiões obrigatórias.	10 pontos por ocorrência

3. PENALIDADES E AJUSTES DE PAGAMENTO

3.1. O valor a ser pago à contratada será ajustado com base na soma das pontuações atribuídas às ocorrências durante o mês de referência. O pagamento será proporcional à gravidade das falhas observadas, conforme a tabela de ajuste de pagamento abaixo:

Tabela 2 – Faixas de Ajuste de Pagamento

Pontuação Apurada	Percentual de Desconto na Fatura do Mês de Referência
Até 9 pontos	0%
10	1%
11	1.5%
12	2%
13	2.5%
14	3%
15	3.5%
16	4%
17	4.5%
18	5%
19	5.5%
20	6%



Pontuação Apurada	Percentual de Desconto na Fatura do Mês de Referência
21	6.5%
22	7%
23	7.5%
24	8%
25	8.5%
26	9%
27	9.5%
28	10%
29	10.5%
30	11%
31	12%
32	12.5%
33	13%
34	14%
35	15%
36	16%
37	17%
38	18%
39	19%
40	20%
Acima de 40	25%

- Pontuação Acumulada > 50 pontos em 12 meses:** Rescisão contratual por inexecução do objeto.

4. RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS E AVALIAÇÃO MENSAL

4.1. Ao final de cada mês de prestação de serviços, o Fiscal de Contrato elaborará um relatório detalhado das ocorrências. Este relatório incluirá a descrição de cada incidente, a data de notificação (quando aplicável), a pontuação atribuída e as justificativas para os ajustes financeiros. O relatório será utilizado para calcular a pontuação final do mês e o ajuste na fatura a ser paga à contratada.

Exemplo de Relatório de Ocorrências

Descrição da Ocorrência	Data da Notificação	Pontuação
Atraso na disponibilização do relatório mensal sem justificativa (3 dias)	10/10/2025	1 ponto
Interrupção de 2 horas nos serviços da plataforma online	12/10/2025	4 pontos
Falha de comunicação sobre alteração na plataforma	15/10/2025	1 ponto



Descrição da Ocorrência	Data da Notificação	Pontuação
Queda total da plataforma por 48 horas	20/10/2025	10 pontos
Total de Pontos no Mês		16 pontos

5. COMUNICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS

5.1. A contratada deverá comunicar imediatamente qualquer falha na execução dos serviços ao Fiscal de Contrato dentro do prazo estabelecido. O Fiscal de Contrato avaliará as justificativas fornecidas antes da apuração das ocorrências e da definição da pontuação a ser aplicada.

6. ACOMPANHAMENTO E AJUSTES

6.1. A execução do IMR será revisada a cada mês, e a contratada deverá buscar melhorias contínuas na prestação do serviço para evitar falhas e reduzir a pontuação acumulada. A contratada também deverá realizar ajustes em sua operação com base nos feedbacks e nos resultados do IMR, garantindo o cumprimento dos requisitos de qualidade acordados.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

7.1. Este IMR visa garantir a efetividade da prestação dos serviços, promover o bom desempenho e proporcionar a melhoria contínua dos serviços prestados. As penalidades e ajustes financeiros serão aplicados de acordo com a gravidade das ocorrências, garantindo que o COFECI tenha os serviços esperados e que a contratada seja incentivada a manter altos níveis de qualidade.