

# Instrumento de Medição de Resultados – IMR

## 1. Objetivo

O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem por finalidade estabelecer critérios objetivos para avaliação da qualidade da prestação dos serviços de licenciamento de software para gestão de controle de jornada mediante reconhecimento facial, permitindo à Administração aferir o desempenho da contratada durante a execução contratual.

## 2. Periodicidade da Avaliação

A fiscalização realizará avaliação mensal dos serviços prestados, registrando o desempenho da contratada em relatório próprio.

## 3. Indicadores de Desempenho

| Indicador                                               | Meta Mínima                                                                                                            | Forma de Verificação                              |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Disponibilidade do sistema                              | Igual ou superior a 99% ao mês, desconsideradas manutenções previamente autorizadas                                    | Relatórios do sistema e registros da fiscalização |
| Funcionamento dos dispositivos de reconhecimento facial | Igual ou superior a 98% das tentativas de registro válidas                                                             | Relatórios do sistema e registros de ocorrências  |
| Atendimento aos chamados técnicos                       | Atendimento inicial conforme prazo contratual                                                                          | Sistema de chamados e registros da fiscalização   |
| Solução dos chamados técnicos                           | Cumprimento dos prazos definidos para cada nível de criticidade                                                        | Relatórios de atendimento                         |
| Atualizações do software                                | Realizadas sempre que disponibilizadas pelo fabricante ou quando necessárias por alteração legal ou correção de falhas | Relatórios técnicos                               |
| Integridade dos registros de jornada                    | 100% dos registros preservados e disponíveis para consulta                                                             | Auditoria do sistema                              |

## 4. Critérios de Avaliação

A avaliação mensal será realizada mediante a seguinte escala:

- **Excelente:** atendimento de 95% a 100% dos indicadores;
- **Bom:** atendimento de 90% a 94,99%;
- **Regular:** atendimento de 80% a 89,99%;
- **Insatisfatório:** atendimento inferior a 80%.

## 5. Tratamento das Não Conformidades

Verificada qualquer não conformidade, a fiscalização notificará a contratada para adoção das medidas corretivas no prazo estabelecido contratualmente, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no contrato e na legislação, quando cabíveis.

Na hipótese de indisponibilidade do sistema, falhas recorrentes, descumprimento dos prazos de atendimento ou qualquer ocorrência que comprometa a execução do objeto, a contratada deverá apresentar plano de ação contendo a causa do problema, as medidas corretivas adotadas e o prazo para restabelecimento da normalidade.

## 6. Aceite dos Serviços

O recebimento mensal dos serviços ficará condicionado ao cumprimento satisfatório dos indicadores estabelecidos neste IMR, atestado pelo fiscal do contrato, que certificará a adequada execução dos serviços para fins de liquidação e pagamento.

## 7. Disposições Finais

Os indicadores previstos neste IMR poderão ser revistos pela Administração, mediante justificativa técnica, quando houver necessidade de aperfeiçoamento da fiscalização contratual, desde que preservado o equilíbrio contratual e observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021.

Vila Bela da Ss. Trindade MT – 26 de Junho de 2026.