

ANEXO B – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. Finalidade

A finalidade deste Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é estabelecer os critérios objetivos e transparentes para a aferição da qualidade, desempenho e efetividade na prestação dos serviços de telemetria, rastreamento e monitoramento 24 horas da frota do Ministério Público do Rio Grande do Sul, assegurando que o pagamento à Contratada esteja diretamente vinculado ao cumprimento dos níveis de serviço exigidos, à funcionalidade do sistema e à entrega dos resultados esperados, em estrita observância aos princípios da eficiência e da economicidade previstos na Lei Federal nº 14.133/2021.

2. Frequência de Medição

A apuração dos resultados será realizada **mensalmente**, com base nas informações colhidas pela fiscalização durante o período de referência.

3. Indicadores de Desempenho

Indicador 1: Disponibilidade da plataforma de monitoramento.

Definição: Percentual de tempo em que a plataforma web de monitoramento está plenamente operacional e acessível para os usuários do Ministério Público. O cálculo considerará minutos. Assim sendo, cada dia equivale a 1440 minutos.

Mecanismo de cálculo: $(\text{Tempo Total no Mês} - \text{Tempo de Indisponibilidade Registrado}) / \text{Tempo Total no Mês} * 100$. Indisponibilidades programadas deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 48 horas e não serão computadas.

Forma de aferição: A contratada deve encaminhar, obrigatoriamente, até o quinto dia útil de cada mês, relatório contendo os dados de disponibilidade da plataforma. Além disso, a plataforma deverá dispor de funcionalidade que permita à Contratante emitir relatórios de forma autônoma, sempre que necessário.

Adequação de Pagamento:

- **Acima de 99%:** 100% do valor total mensal.
- **De 95% a 99%:** Glosa de 2% sobre o valor total mensal.
- **Abaixo de 95%:** Glosa de 5% sobre o valor total mensal.

Indicador 2: Tempo médio de resolução de incidentes e ajustes operacionais.

Definição: Tempo decorrido desde a notificação formal pelo Ministério Público de um problema com o módulo de rastreamento (ex: falha de transmissão, módulo offline constante) ou de uma solicitação de ajuste operacional, até a sua efetiva substituição, reparo, configuração ou execução que restabeleça a funcionalidade ou atenda à solicitação.

Considera-se **incidente** uma interrupção não planejada de um serviço ou uma degradação da qualidade de um serviço. Isto é, algo que não deveria estar acontecendo e está impactando a capacidade do usuário de realizar seu trabalho ou da tecnologia de funcionar como esperado. Exemplo: um relatório que não está sendo gerado corretamente; um módulo de rastreamento que parou de transmitir dados de um veículo; um usuário que não consegue acessar a plataforma de monitoramento.

Consideram-se **ajustes operacionais** solicitações padronizadas e de rotina, iniciadas pelo Ministério Público, que visam a otimizar ou adaptar a funcionalidade existente do serviço de telemetria ou dos equipamentos, sem que haja uma interrupção prévia do serviço. Exemplos incluem:

- Remanejamento de um módulo de rastreamento de um veículo para outro.
- Retirada de um módulo de rastreamento de um veículo (em caso de desativação ou venda).
- Alteração de configurações de um módulo ou da plataforma (ex: ajuste de limites de velocidade, criação de novas cercas eletrônicas, cadastro de novo usuário, alteração de permissões).

Não se considerará incidente ou ajuste operacional o que se aplicar ao indicador 1, que possui forma de mensuração própria.

Não se considerará incidente ou ajuste operacional a instalação dos equipamentos em novos veículos para aumento da frota, porque esta demanda é regida por disposição específica no item 4.3.66.4 deste Termo de Referência.

Meta Mensal: Cada **incidente ou ajuste operacional** individual deverá ser resolvido/concluído em no máximo **5 (cinco) dias úteis** a partir da notificação formal. A notificação formal deve ser por meio da abertura de chamado na própria plataforma ou em canal disponibilizado pela Contratada.

Mecanismo de Cálculo: Será verificada a conformidade de cada **incidente ou ajuste operacional** registrado e encerrado no mês. O tempo de resolução/conclusão de cada demanda será computado a partir da data/hora da notificação formal do Ministério Público até a data/hora da confirmação da restauração da funcionalidade ou da conclusão do serviço solicitado.

Forma de Aferição: A contratada deve encaminhar, obrigatoriamente, até o quinto dia útil de cada mês, relatório contendo os dados de disponibilidade da plataforma. Além disso, a plataforma deverá dispor de funcionalidade que permita à Contratante emitir relatórios de forma autônoma, sempre que necessário.

Adequação de Pagamento: As glosas serão aplicadas sobre o **valor total mensal do contrato**, por cada **incidente ou ajuste operacional** que exceder a meta.

Demanda Resolvida/Concluída em até 5 dias úteis: Sem glosa para esta demanda.

Demanda Resolvida/Concluída entre 6 e 14 dias corridos: Glosa de **0,5%** do **valor total mensal do contrato** por demanda nessa faixa.

Demanda Resolvida/Concluída acima de 15 dias corridos: Glosa de **1,0%** do **valor total mensal do contrato** por demanda nessa faixa.