

18 indicadores de desempenho (IMR completo)

Indicadores de desempenho (IAP completo)

O TR 403/2025 define 18 indicadores que compõem o Instrumento de Medição de Resultado (IMR). Cada indicador tem meta, frequência de aferição e consequência por descumprimento. Esta é a tabela completa que o fiscal técnico utiliza para avaliar o credenciado.

Fórmula do IAP

$$IAP = 100 \times (Q_{tap} / Q_{tr})$$

Onde:

- **Q_{tap}**: quantidade de atendimentos realizados dentro do prazo
- **Q_{tr}**: quantidade total de atendimentos requeridos no período

Meta geral: IAP $\geq$ 90%

Tabela completa de indicadores

#	Indicador	Meta	Frequência	Glosa por descumprimento
1	Disponibilidade de recursos digitais	100% uptime	Diária + consolidação mensal	2% por dia útil de indisponibilidade
2	Backup e recuperação	100% dos testes OK	Trimestral	5% por falha; multa progressiva até 10%
3	SLA de tempo de resposta	Conforme severidade (4h/12h/NBD)	Por evento	Glosa proporcional ao atraso
4	Entrega de logs ao fiscal	≥ 95% entregues no prazo	Mensal	-15 pontos IMR por semana de atraso
5	Certificações do fornecedor	100% válidas e vigentes	Trimestral	Suspensão de novas OS ou glosa até 5%
6	Dependência tecnológica (lock-in)	≥ 95% dos recursos migráveis	Semestral	Suspensão de novos créditos de URN
7	Conformidade LGPD	100%	Trimestral	Acionamento ANPD + penalidade contratual
8	Uso de canais oficiais de suporte	100% via canal definido	Mensal	-10 pontos IMR por semana
9	Cumprimento geral de SLAs	≥ 98%	Mensal	2% por dia útil; suspensão após 5 dias
10	Conformidade financeira (cobranças)	100% corretas	Mensal	Glosa proporcional ao erro
11	Cumprimento de prazos contratuais	≥ 98%	Mensal	2% por semana de atraso
12	NDA com parceiros/subcontratados	100% assinados	A cada contratação	Suspensão + penalidade solidária
13	Planos de contingência testados	≥ 95%	Semestral	3% por teste não realizado
14	Conformidade institucional (normas IFSP)	100%	Semestral	Auditoria + notificação formal
15	Multiplicidade de fornecedores por campus	≤ 3 credenciados ativos	Mensal	Suspensão de novos créditos
16	Inovação e proatividade	≥ 1 proposta por semestre	Semestral	Alerta; reincidência: glosa 2%
17	Segurança avançada (WAF, DDoS, SIEM)	100% aderência ao baseline	Trimestral	Glosa 5% por falha crítica

#	Indicador	Meta	Frequência	Glosa por descumprimento
18	Atendimento ao TR (entregas homologadas)	> 90%	Por entrega	Glosa proporcional ou rescisão

Como o fiscal aplica os indicadores

Passo 1: Coleta de evidências

Para cada indicador, o fiscal técnico coleta evidências objetivas:

- Relatórios da plataforma CMP (disponibilidade, consumo, alertas)
- Tickets de suporte (tempo de resposta, resolução)
- Relatórios de backup (testes de restore)
- Certificados e declarações (validade, escopo)
- Relatórios financeiros (faturamento vs. consumo real)

Passo 2: Cálculo do IAP mensal

O fiscal consolida todos os indicadores em um IAP mensal. Cada indicador tem peso igual (1/18). O IAP final é a média ponderada.

Passo 3: Aplicação de glosas

IAP consolidado	Ação
≥ 90%	Pagamento integral
≥ 80% e < 90%	Desconto de 10% na fatura
≥ 70% e < 80%	Desconto de 20% na fatura
< 70%	Desconto de 30% + abertura de processo sancionatório

Passo 4: Notificação e contraditório

O credenciado é notificado das não conformidades e tem **5 dias úteis** para apresentar justificativas. Se aceitas, a glosa é revertida. Se rejeitadas, a glosa é mantida e registrada.

Limite de glosas e escalada para sanção

O limite de glosas IMR é **10% do valor mensal faturado**. Se as glosas acumuladas em um mês ultrapassarem esse limite, o excedente não é descontado na fatura, mas:

1. Registra-se a ocorrência no histórico do credenciado
2. Notifica-se formalmente o preposto
3. Se reincidente (3 meses consecutivos com IAP < 70%), inicia-se processo de sanção administrativa
4. Sanção pode resultar em advertência, multa compensatória ou descredenciamento

Esse modelo garante que o credenciado tem incentivo financeiro para manter a qualidade, sem que uma falha pontual resulte em penalidade desproporcional.

Revision #1

Created 2026-05-29 17:56:54 -03 by Luiz Fernando Postingel Quirino

Updated 2026-05-29 17:58:30 -03 by Luiz Fernando Postingel Quirino