

IMR — Instrumento de Medição de Resultado

IMR — Instrumento de Medição de Resultado

O que é

O IMR é o documento que define **como medir se o serviço contratado está sendo bem entregue**. Ele estabelece indicadores, metas e penalidades (glosas) que serão aplicados durante a execução do contrato.

Se a contratação for de **compra de bens** (equipamentos, licenças perpétuas), o IMR geralmente não se aplica. Ele é obrigatório para **serviços**.

Por que existe

Sem indicadores claros, o fiscal do contrato não tem como avaliar objetivamente se o fornecedor está entregando o que prometeu. O IMR resolve isso:

- Define **o que** será medido (indicador)
 - Define **quanto** é aceitável (meta/nível de serviço)
 - Define **o que acontece** se não atingir a meta (glosa/sanção)
-

Quando usar

Tipo de contratação	IMR necessário?
Serviço continuado (suporte, nuvem, link)	Sim — obrigatório
Serviço não continuado (projeto, implantação)	Sim — obrigatório
Compra de bens (equipamento, licença)	Geralmente não (usa aceite/termo de recebimento)

Estrutura típica de um indicador

Elemento	O que é	Exemplo
Nome do indicador	O que está sendo medido	Disponibilidade do serviço
Descrição	Detalhamento	Percentual de tempo em que o serviço ficou operacional
Fórmula	Como calcular	$(\text{Horas disponíveis} / \text{Horas totais no mês}) \times 100$
Meta	Valor aceitável	$\geq 99,5\%$ ao mês
Periodicidade	Quando medir	Mensal
Fonte de dados	Onde verificar	Relatório do sistema de monitoramento
Glosa	Desconto por descumprimento	0,5% do valor mensal para cada 0,1% abaixo da meta

Exemplos de indicadores comuns em TIC

Serviço	Indicador	Meta típica
Nuvem (IaaS)	Disponibilidade	$\geq 99,9\%$
Suporte técnico	Tempo de resposta (chamado crítico)	≤ 1 hora
Suporte técnico	Tempo de solução (chamado normal)	≤ 8 horas úteis
Link de internet	Disponibilidade	$\geq 99,7\%$
Link de internet	Latência	$\leq 20\text{ms}$
Outsourcing de impressão	Atendimento a chamado técnico	≤ 4 horas úteis
Garantia de equipamento	Tempo de substituição	≤ 1 dia útil (next business day)

Por que o IMR vem ANTES do TR

O IMR define os indicadores que serão incorporados ao **Modelo de Gestão** do Termo de Referência. Se você fizer o TR primeiro, vai ter que voltar e reescrever a seção de gestão. Sequência correta:

ETP → MGR → Pesquisa de Preços → IMR → TR

↓

(indicadores alimentam o TR)

Dicas práticas

1.
Não invente indicadores impossíveis de medir. Se você não tem ferramenta de monitoramento, não exija SLA de 99,99%.
2.
Seja proporcional. Glosas muito pesadas afastam fornecedores; glosas muito leves não incentivam performance.
3.
Consulte contratos similares. Veja quais indicadores outros órgãos usaram para o mesmo tipo de serviço.
4.
Evite indicadores binários ("cumpriu/não cumpriu"). Prefira escalas que permitam gradação.
5.
Alinhe com o fiscal. Quem vai medir precisa ser capaz de verificar os indicadores definidos.

Base legal

- **IN SGD 94/2022, art. 19** — obrigatoriedade do IMR para serviços de TIC
 - **Lei 14.133/2021, art. 18, §1º, VI** — modelo de gestão como elemento do planejamento
-

Resumo

Item	Detalhe
O que é	Define indicadores de qualidade e penalidades por descumprimento
Quem faz	Equipe de Planejamento (integrante técnico + requisitante)
Onde	Documento livre (Word/SUAP) — modelo CCETI disponível
Quando	Antes do TR (alimenta o Modelo de Gestão)
Produto	Tabela de indicadores com metas e glosas
Prazo típico	3-5 dias úteis
Aplica-se a	Serviços (continuados e não continuados)

Revision #1
Created 2026-08-01 19:19:19 -03 by Jailton Soares de Araujo
Updated 2026-08-01 19:19:19 -03 by Jailton Soares de Araujo