Pregão Eletrônico 90019/2026

Aviso 02
(Publicado no compras.gov.br 21/09/2026)

Ficam retificados os subitens 16.11.1, 16.11.2 e 16.11.3 do Item 16 - Dos Requisitos para Aferição da Qualidade do Serviço Contratado - Instrumento de Medição de Resultado, do Anexo I do Edital, os quais passam a vigorar com a seguinte redação:

1) Subitem 16.11.1. IIAP – Indicador de Indisponibilidade das Aplicações

Onde se lê:

Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)
	IIAP < 0,03%	Sem aplicação de penalidades
	0,03% <= IIAP < 0,08%	2% sobre o valor mensal do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D.
	0,08% <= IIAP <= 0,15%	4% sobre o valor mensal do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D.
	IIAP > 0,15%	8% sobre o valor mensal do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D. Em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor Global do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D.

Leia-se:

Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Nível de atendimento dentro dos prazos	Penalidades (Glosas)
	IIAP < 0,03%	Sem aplicação de penalidades
	0,03% <= IIAP < 0,08%	2% sobre o valor mensal do subitem referente ao índice apurado.
	0,08% <= IIAP <= 0,15%	4% sobre o valor mensal do subitem referente ao índice apurado.
	IIAP > 0,15%	8% sobre o valor mensal do subitem referente ao índice apurado. Em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do subitem referente ao índice apurado.

2) Subitem 16.11.2. IAC – Indicador de Atraso na Resolução Definitiva de Chamados

Onde se lê:

Mecanismo de Cálculo (métrica)	**Severidade**	**Fórmula de Cálculo**	**Tolerância por chamado em horas (TOL)**

	Crítica	(VMS) x (0,0015) x (quantidade de horas de atraso total - tolerância por chamado para a severidade)	0,25
	Alta	(VMS) x (0,001) x (quantidade de horas de atraso total - tolerância por chamado para a severidade)	0,5
	Média	(VMS) x (0,0005) x (quantidade de horas de atraso total - tolerância por chamado para a severidade)	1
	Baixa	(VMS) x (0,00025) x (quantidade de horas de atraso total - tolerância por chamado para a severidade)	1,25
	Onde: **IAC – Indicador de Atraso na Solução Definitiva de CHAMADOS** - expresso em valor a ser descontado individualmente por chamado, aplicando a fórmula de cálculo; **VMS - Valor mensal do serviço** - correspondente ao valor a ser remunerado para o respectivo subitem do chamado S1A ou S1B ou S1C ou S1D; **Tolerância por chamado** - prazo expresso em horas, correspondente a até 2% no prazo total de atendimento; **Quantidade de horas de atraso total -** corresponde ao período de atraso no prazo de Resolução Definitiva de cada chamado referente ao subitem do serviço S1 referente ao chamado encerrado no mês, de acordo com sua complexidade, no formato de horas. Devem ser incluídos no cálculo os chamados de garantia técnica.		

Faixas de ajuste no pagamento e sanções	As glosas serão realizadas sobre o valor mensal do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D, de acordo com os seguintes percentuais para cada chamado; Severidade Crítica – 0,75% por hora de atraso; Severidade Alta – 0,5% por hora de atraso; Severidade Média – 0,25% por hora de atraso; Severidade Baixa – 0,125% por hora de atraso.

Leia-se:

Mecanismo de Cálculo (métrica)	**Severidade**	**Fórmula de Cálculo da quantidade de horas de atraso ajustada (QHA)**	**Tolerância por chamado em horas (TOL)**
	Crítica	QHA = QHT - TOL	0,25
	Alta		0,5
	Média		0,75
	Baixa		1,3
	Onde: **IAC – Indicador de Atraso na Solução Definitiva de CHAMADOS** - expresso em valor a ser descontado individualmente por chamado, aplicando a fórmula de cálculo; **VMS - Valor mensal do serviço** - correspondente ao valor a ser remunerado para o respectivo subitem do chamado S1A ou S1B ou S1C ou S1D; **TOL - Tolerância por chamado** - prazo expresso em horas, correspondente a até 2% no prazo total de atendimento; **QHT - Quantidade de horas de atraso total -** corresponde ao período de atraso no prazo de Resolução Definitiva de cada chamado referente ao subitem do serviço S1		

	referente ao chamado encerrado no mês, de acordo com sua complexidade, no formato de horas. Devem ser incluídos no cálculo os chamados de garantia técnica **QHA - Quantidade de horas de atraso ajustado –** Corresponde ao período de atraso ajustado após a aplicação da tolerância por chamado.

Faixas de ajuste no pagamento e sanções	As glosas serão realizadas sobre o valor mensal do subitem que tenha atraso no prazo de resolução definitiva apurado, variando de acordo com a severidade do chamado: Severidade Crítica – IAC = VMS x QHA x 0,75%; Severidade Alta – IAC = VMS x QHA x 0,5%; Severidade Média – IAC = VMS x QHA x 0,25%; Severidade Baixa – IAC = VMS x QHA x 0,125%.

3) Subitem 16.11.3. ICSR – Indicador de Chamados Abertos sem Resolução

Onde se lê:

Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Para valores do indicador ICSR as glosas serão realizadas sobre o valor mensal do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D, de acordo com os seguintes percentuais: < 10% – Pagamento integral, do serviço mensal; >= 10% e <= 12% – Glosa de 2%; > 12% e <= 15% – Glosa de 4%; > 15 – Será aplicada Glosa de 8%, e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do subitem.

Leia-se:

Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Para valores do indicador ICSR as glosas serão realizadas sobre o valor mensal de cada subitem a partir do índice apurado, de acordo com os seguintes percentuais: ICSR < 10% – Pagamento integral, sem glosas; 10% <= ICSR <= 12% – Glosa de 1%; 12% < ICSR <= 15% – Glosa de 2%; ICSR > 15 – Será aplicada Glosa de 4%, e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre valor global do subitem referente ao índice apurado.

As alterações promovidas visam corrigir erro material relativo à aplicação de glosas decorrentes do descumprimento dos indicadores apurados. Esclarece-se que a glosa incidirá exclusivamente sobre o valor mensal correspondente ao respectivo subitem S1A, S1B, S1C ou S1D cujo indicador não alcance os parâmetros estabelecidos, e não sobre o valor mensal do somatório dos itens. A retificação não altera as condições de execução, a composição dos custos ou os critérios de formação dos preços, não comprometendo a formulação das propostas.

Jomar Rolland Braga Neto

Pregoeiro