



**MINISTÉRIO DA DEFESA  
EXÉRCITO BRASILEIRO  
COMANDO LOGÍSTICO  
DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS CONTROLADOS**

**ANEXO C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

Disposições Gerais:

- a) Os requisitos do Instrumento de Medição de Resultado desta seção têm como objetivo assegurar os padrões de qualidade e desempenho esperado para execução dos objetos da contratação, sem prejuízo dos já especificados em outras partes deste Termo de Referência.

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

INDICADORES		
PROPORCIONALIDADE AO ATINGIMENTO DE METAS ESTABELECIDAS		
ESPECIFICAÇÃO:		ESPECIFICAÇÃO:
01 - Organização de documentos		02 – Serviço de digitalização/indexação de documentos
ITEM	Descrição:	Descrição:
1 - Finalidade	Aferir a qualidade dos serviços em sua totalidade de forma a garantir baixo retrabalho da organização com a devida redução das atividades dos fiscais.	Aferir a qualidade dos serviços em sua totalidade de forma a garantir baixo retrabalho da organização com a devida redução das atividades dos fiscais.
	A qualidade será aferida sobre as caixas de arquivo (tipo Box) organizadas, considerando o inventário, a classificação, a ordenação de documentos, a finalização e a guarda documental em locais apropriados (estantes, armários e deslizante), adequadas e sem erros, bem como o cumprimento das especificações dos serviços constante no Termo de Referência.	A qualidade será aferida sobre as páginas/documentos digitalizados, considerando a classificação de documentos adequada e sem erros, bem como o cumprimento das especificações dos serviços constante no Termo de Referência.
2 - Meta Cumprir	Mínimo de 97% de índice de acerto de caixas de arquivo (tipo Box) finalizadas no conjunto da obra faturada mensalmente. As caixas de arquivo finalizadas, que não passaram na inspeção de qualidade, deverão ser corrigidas.	Mínimo de 95% de índice de acerto de páginas/documentos digitalizados no conjunto da obra faturada mensalmente.
3-Instrumento de Medição	Fatores de avaliação, conforme modelo abaixo indicado.	Fatores de avaliação, conforme modelo abaixo indicado.

<b>4 - Forma de Acompanhamento</b>	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades de execução dos serviços, através de relatórios gerenciais e estatísticos, oriundos do sistema de controle utilizado pela Contratada. Estes relatórios informarão a quantidade de caixas de arquivo (caixa tipo Box) que passaram por todo o tratamento técnico arquivístico finalizada e entregue.	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades de execução dos serviços, através de relatórios gerenciais e estatísticos, oriundos do sistema de controle utilizado pela Contratante. Estes relatórios informarão a quantidade de páginas/documentos digitalizados entregues.
<b>5-Periodicidade</b>	Mensal. Será aplicada ao final de cada mês.	Mensal. Será aplicada ao final de cada mês.
<b>6 - Mecanismo de Cálculo</b>	Será apurada a quantidade de caixas de arquivo (tipo Box) recebidas, menos a quantidade de caixas de arquivo rejeitadas pelo processo de fiscalização, e este valor será dividido pelo total de caixas recebidas o resultado obtido multiplicado por 100 (cem) será o percentual do TCA (Total de Caixas Aceitas), dentro do mês de faturamento (índice de acerto). As caixas que não foram aprovadas na etapa de fiscalização retornarão para que sejam refeitas.	Será apurada a quantidade de páginas/documentos (imagens) recebidas menos a quantidade de páginas/documentos (imagens) rejeitados pelo processo de fiscalização, e este valor então será dividido pela quantidade de páginas recebidas em caráter definitivo <b>PDA (Página Digitalizada e Aceita)</b> , dentro do mês de faturamento (índice de acerto).
<b>7 - Início de Aferição</b>	Data da assinatura do contrato. A fiscalização se dará desde o início das atividades da Contratada.	Data da assinatura do contrato. A fiscalização se dará desde o início das atividades da Contratada.
<b>8 - Faixas de ajuste no pagamento</b>	A aplicação dos ajustes para pagamento será aplicado no segundo mês de fiscalização em diante, considerando o índice de acerto, conforme os seguintes percentuais: <ul style="list-style-type: none"> <li><b><u>Será considerado serviço adequado, conforme “Meta à Cumprir” o TCA na faixa de 97% à 100%</u></b>  TCA = 100% = serviço adequado = pagamento de 100% da fatura;  TCA = 99% = serviço adequado = pagamento de 99% da fatura;  TCA = 98% = serviço adequado = pagamento de 98% da fatura; e  TCA = 97% = serviço adequado = pagamento de 97% da fatura.</li> <li><b><u>Será considerado serviço abaixo da “Meta à Cumprir” o TCA abaixo de 96%</u></b>  TCA entre 95% a 96,99% = serviço abaixo da meta  = desconto de 0,5% sobre o valor total da fatura mensal;  TCA entre 90% a 94,99% = serviço abaixo da meta  = desconto de 2,0% sobre o valor total da fatura mensal;  TCA entre 80% a 89,99% = serviço abaixo da meta  = desconto de 3,5% sobre o valor total da fatura mensal; e  TCA inferior a 80% = serviço abaixo da meta =</li> </ul>	A aplicação dos ajustes para pagamento será aplicado no segundo mês de fiscalização em diante, considerando o índice de acerto, conforme os seguintes percentuais: PDA ≥ a 95% = 100% da fatura; PDA ≥ a 90% = 95% da fatura; PDA < de 90% = 90% da fatura.

		desconto de 5,0% sobre o valor total da fatura mensal e avaliação quanto a rescisão contratual.	
<b>9 - Sanções</b>		TCA entre 80% a 89,99% de acertos = notificar a Contratada; TCA < de 80% de acertos = notificar a Contratada e aplicar as sanções em Termo de Referência e Contrato.	PDA < de 89% de acertos = notificar a Contratada; PDA < de 80% de acertos = notificar a Contratada e aplicar as sanções em Termo de Referência e Contrato.
<b>10 Observações</b>	-	<p>a) A aplicação das sanções descritas no item nº 9 e nº 11 (descumprimento de regras estabelecidas) é cumulativa com os ajustes decorrentes dos itens nº 2 a nº 8 (Produção/Meta a Cumprir);</p> <p>b) A aplicação das faixas de ajuste de pagamento se dará a partir do segundo mês de fiscalização, pois é necessária no primeiro mês de execução dos serviços a adequação/captação da Contratada à realidade da Contratante, no que se referente ao local de execução, características do seu acervo etc.</p> <p>c) O valor da quantidade de caixas de arquivo entregues será aquele contido em Plano de trabalho, e/ou contrato;</p> <p>d) Não será responsabilidade da Contratada a instabilidade da rede e manutenção do software, sendo o relatório de produção justificado com o preparo da documentação;</p> <p>e) O fiscal emitirá parecer e IMR sobre a quantidade de caixas de arquivo aceitas, aplicando o cálculo e faixas de ajuste de pagamento (Produção/Meta à Cumprir) e sanções (descumprimentos de regras estabelecidas), quando for o caso, encaminhando-o à Contratada para emissão de Nota Fiscal no exato valor daquele.</p>	<p>a) A aplicação das sanções é cumulativa com os ajustes no pagamento;</p> <p>b) A aplicação das faixas de ajuste de pagamento se dará a partir do segundo mês de fiscalização, pois é necessária no primeiro mês de execução dos serviços a adequação/captação da Contratada à realidade da Contratante, no que se referente ao local de execução, características do seu acervo etc.</p> <p>c) O valor da quantidade de páginas digitalizadas e entregues será aquele contido em Plano de Trabalho e/ou contrato;</p> <p>d) Não será responsabilidade da Contratada a instabilidade da rede e manutenção do software, sendo o relatório de produção justificado com o preparo da documentação;</p> <p>e) O fiscal emitirá parecer e IMR sobre a quantidade de páginas digitalizadas e aceitas, aplicando o cálculo e faixas de ajuste de pagamento e sanções, quando for o caso, encaminhando-o à Contratada para emissão de Nota Fiscal no exato valor daquele.</p>
<b>11 Metodologia/ Cálculo/Glosa</b>	-	<p>Somar-se-á os pontos em razão do descumprimento das obrigações. Após a soma, será verificado na tabela de gradação o percentual a ser glosado da medição. (falta x unid. med. = qtde. de pontos).</p> <p>Glosas:</p> <p>0 a 20 pontos = desconto de 0% na fatura mensal</p> <p>41 a 60 pontos = desconto de 2% na fatura mensal</p> <p>61 a 80 pontos = desconto de 3% na fatura mensal</p> <p>Acima de 80 pontos = desconto de 4% na fatura</p>	<p>Somar-se-á os pontos em razão do descumprimento das obrigações. Após a soma, será verificado na tabela de gradação o percentual a ser glosado da medição. (falta x unid. med. = qtde. de pontos).</p> <p>Glosas:</p> <p>0 a 20 pontos = desconto de 0% na fatura mensal</p> <p>41 a 60 pontos = desconto de 2% na fatura mensal</p> <p>61 a 80 pontos = desconto de 3% na fatura mensal</p> <p>Acima de 80 pontos = desconto de 4% na fatura</p>
<b>12- Fórmula para Cálculo</b>		$\left( \frac{\text{Qtd. de Caixas Recebidas} - \text{Qtd. de Caixas Rejeitadas}}{\text{Qtd. de Caixas Recebidas}} \right) = \frac{\text{Resultado 1}}{\text{Qtd. de Caixas Recebidas}} = \text{Resultado 2} \times 100 = \text{Percentual de TCA}$	$\left( \frac{\text{Qtd. de Páginas (imagens) Recebidas} - \text{Qtd. de Páginas (imagens) Rejeitadas}}{\text{Qtd. de Páginas (imagens) Recebidas}} \right) = \frac{\text{Resultado 1}}{\text{Qtd. de Páginas (imagens) Recebidas}} = \text{Resultado 2} \times 100 = \text{Percentual de PDA}$

b) O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) dar-se-á da seguinte forma: Para efeito de aplicação de glosas são atribuídos graus e respectivos percentuais incidentes às infrações, os quais incidirão sobre o valor contratual mensal vigente conforme tabela de graduação abaixo:

**TABELA I – GRADUAÇÃO DE PONTOS**

Soma total dos pontos (mensal)	0 a 20 pontos	41 a 60 pontos	61 a 80 pontos	Acima de 80 pontos
Glosa (%)	0%	2%	3%	4%

A pontuação será aferida através de registros (falhas) levantados pela fiscalização do contrato e reclamações feitas pelos servidores e prestadores do órgão, após a apuração das ocorrências junto à Contratada.

Apurado a desconformidade na prestação dos serviços será atribuída uma pontuação conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Unid. Med. Pontos	Pontos	Soma de Produtos (Unidade de Medida X Unitários)
01	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	Por dia de atraso e por empregado.	5	
02	Verificar a entrada de mochilas, bolsas, pastas, envelopes, aparelhos eletrônicos e demais materiais descritos no item 5.3.2, proibidos durante a execução das atividades nas dependências da DFPC.	Por ocorrência	5	
03	Utilizar as dependências da Contratante para fins diversos do objeto do contrato.	Por ocorrência.	5	
04	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado.	Por ocorrência.	5	
05	Não cumprir determinações e notificações, no prazo estabelecido em ofícios ou justificar o não atendimento.	Por dia de atraso	2	
06	Entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida no Contrato e/ou Termo de Referência.	Por ocorrência e por dia de atraso.	2	
07	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou que não atenda às necessidades do serviço.	Por ocorrência e por empregado	5	

08	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e pontualidade de seu pessoal.	Por ocorrência e por empregado.	2	
09	Descumprimento das demais condições previstas no Contrato, no Termo de Referência e/ou no Plano de Trabalho.	Por ocorrência.	5	
10	Não manter a documentação de habilitação atualizada.	Por ocorrência	2	
11	Não cumprir horário estabelecido pelo Contrato ou determinado pela Fiscalização.	Por ocorrência.	2	
12	Não cumprir determinação da fiscalização para controle de acesso de seus funcionários.	Por ocorrência.	2	
13	Não apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária.	Por ocorrência e por dia de atraso.	2	
14	Não fornecer material ou equipamento necessário à regular prestação dos serviços.	Por ocorrência e por dia de atraso.	5	
15	Não fornecer mão-de-obra em número suficiente a manter a produtividade da regular prestação do serviço.	Por ocorrência e por dia de atraso.	5	
16	Não fazer a manutenção corretiva ou substituição dos equipamentos necessários à regular prestação dos serviços.	Por ocorrência e por dia de atraso.	2	
17	Não observar determinação da legislação trabalhista.	Por ocorrência.	2	
18	Não cumprir as políticas de segurança da Contratante.	Por ocorrência.	2	
19	Não registrar e controlar diariamente o serviço.	Por ocorrência.	5	
20	Não emitir os Relatórios (mensais e final) estabelecidos no Termo de Referência.	Por ocorrência	5	

O período de avaliação das desconformidades será o mesmo das parcela/medição dos serviços prestados a serem pagos à Contratada, quando será apurada a soma da pontuação decorrente das desconformidades descritas no subitem anterior.

Apurado desconformidades, com pontuação superior a 40 (quarenta) pontos, será encaminhado à Contratada relatório detalhado dos registros. A Contratada terá 03 (três) dias úteis para apresentar justificativa para as desconformidades, as quais serão analisadas e respondidas pela Contratante.

Durante os primeiros 30 (trinta) dias, a título de carência, para que a Contratada efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços não será aplicada glosas no caso do relatório apontar pontuação acima de 40 (quarenta) pontos. A aludida carência não será válida em caso de renovação contratual.

As aplicações das glosas acima não prejudicam a aplicação de outras penalidades a que a Contratada esteja sujeita pelo não cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, nos termos previstos em Lei.