

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. FINALIDADE

O Instrumento de Medição de Resultados – IMR tem por finalidade aferir, de forma objetiva e mensurável, o desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços de apoio à comunicação institucional da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil – RFB, assegurando o cumprimento dos padrões de qualidade, tempestividade e aderência técnica estabelecidos pela Assessoria de Comunicação Institucional – ASCOM/RFB.

A avaliação será realizada pela fiscalização do contrato, com periodicidade mensal, visando verificar:

- ✓ a qualidade das entregas;
- ✓ o cumprimento dos prazos;
- ✓ a aderência aos padrões técnicos e editoriais; e
- ✓ o atendimento às demandas institucionais.

Os resultados apurados subsidiarão o acompanhamento do desempenho contratual e poderão ensejar, quando cabível:

- ✓ adoção de medidas de melhoria contínua;
- ✓ redimensionamento do pagamento; e
- ✓ a eventual aplicação de sanções.

Identificadas oportunidades de melhoria, a fiscalização poderá orientar a CONTRATADA quanto à adequação de procedimentos, com vistas ao aprimoramento da execução, da qualidade das entregas e da eficiência dos fluxos de trabalho.

A fiscalização poderá, ainda, solicitar documentos e esclarecimentos adicionais necessários à adequada aferição do desempenho.

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A avaliação do desempenho da CONTRATADA será realizada com base em indicadores previamente definidos neste IMR, estruturados de modo a garantir objetividade, rastreabilidade e padronização.

Os indicadores contemplam aspectos relacionados a:

- ✓ qualidade das entregas;
- ✓ cumprimento de prazos;
- ✓ atendimento às demandas;
- ✓ conformidade institucional; e
- ✓ gestão da execução contratual.

Cada indicador será estruturado com:

- ✓ evidência verificável;
- ✓ meta de desempenho; e
- ✓ forma de cálculo mensurável.

2.1. PONTUAÇÃO

Para cada indicador será atribuída pontuação conforme as seguintes faixas:

Faixa de desempenho	Pontuação
Atendimento pleno	100 pontos
Atendimento satisfatório	80 pontos
Atendimento mínimo aceitável	60 pontos
Não atendimento	0 ponto

2.2. ÍNDICE DE DESEMPENHO MENSAL (IDM)

O resultado da avaliação será expresso pelo Índice de Desempenho Mensal – IDM, calculado por média ponderada:

$$\text{IDM} = \Sigma (\text{Pontuação do Indicador} \times \text{Peso do Indicador})$$

2.3. REGISTRO DA AVALIAÇÃO

Os resultados serão formalizados em relatório mensal de fiscalização, contendo, no mínimo:

- ✓ descrição das atividades avaliadas;
- ✓ evidências utilizadas;
- ✓ pontuação por indicador; e
- ✓ cálculo do IDM.

Desempenho inferior aos parâmetros estabelecidos poderá ensejar orientação para ajustes operacionais e, quando cabível, aplicação das medidas contratuais pertinentes.

2.4. PROCEDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO OPERACIONAL

A constatação de irregularidades observará:

- ✓ comunicação preferencial ao preposto para correção imediata, quando cabível;
- ✓ registro formal da ocorrência, quando necessário;
- ✓ possibilidade de manifestação da CONTRATADA;
- ✓ consolidação da avaliação para fins de medição.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

A avaliação será realizada conforme matriz de indicadores estruturada com base em critérios objetivos, evidências verificáveis e métodos de cálculo mensuráveis.

3.1. MATRIZ DE INDICADORES

Indicador	Peso (%)	Evidência	Forma de Cálculo	Faixa Aceitável
Qualidade técnica dos produtos	30%	Produtos entregues, validação ASCOM	% de entregas aprovadas sem refazimento relevante	≥ 90%
Cumprimento de prazos	25%	Registros de demandas, cronogramas, datas de entrega	$(\text{Entregas no prazo} / \text{total}) \times 100$	≥ 95%
Atendimento às demandas	20%	Relatórios mensais, registros de atendimento	$(\text{Demandas atendidas} / \text{demandadas}) \times 100$	≥ 95%
Conformidade institucional	15%	Peças produzidas, aderência às diretrizes	Percentual de conformidade sem correção relevante	≥ 95%
Gestão da execução contratual	10%	Registros de comunicação, atuação do preposto	$(\text{Itens atendidos} / \text{total do checklist}) \times 100$	≥ 90%

3.2. CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO

Desempenho observado	Pontuação
≥ meta	100
até 10% abaixo da meta	80
entre 10% e 20% abaixo	60
> 20% abaixo	0

3.3. SUBCRITÉRIOS OPERACIONAIS POR OCORRÊNCIA

Para os indicadores cuja natureza permita aferição por ocorrência (tais como cumprimento de prazos), poderão ser adotadas faixas de pontuação baseadas no número de ocorrências registradas no período avaliado, conforme quadro abaixo:

Ocorrências de atraso	Pontuação
0	100
1 a 2	80
3 a 4	60
≥ 5	0

3.4. DETALHAMENTO DOS INDICADORES

3.4.1 Qualidade técnica

Avalia a aderência aos padrões técnicos e editoriais, considerando correção, clareza, qualidade estética e necessidade de retrabalho.

3.4.2 Cumprimento de prazos

Avalia a tempestividade das entregas conforme prazos definidos.

3.4.3 Atendimento às demandas

Avalia a capacidade de atendimento integral das demandas institucionais.

3.4.4 Conformidade institucional

Verifica aderência às diretrizes institucionais, incluindo identidade visual e linguagem.

3.4.5 Gestão da execução contratual

Avalia organização da execução, comunicação, atuação do preposto e gestão da equipe.

3.6. DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

A avaliação será baseada nas evidências previstas neste instrumento, podendo a fiscalização solicitar documentação complementar.

Será assegurado à CONTRATADA o direito de manifestação prévia antes da consolidação da avaliação mensal.

4. VINCULAÇÃO AO PAGAMENTO

O pagamento mensal estará vinculado ao desempenho apurado por meio do IDM, podendo haver redimensionamento do valor devido, conforme o resultado obtido.

4.1. FAIXAS DE DESEMPENHO

IDM	Nível	Impacto
≥ 90	Adequado	100%
80–89	Satisfatório	95%
70–79	Regular	90%
60–69	Insatisfatório	85%
< 60	Crítico	80% + medidas adicionais

A obtenção de IDM inferior a 60 pontos por 3 (três) avaliações mensais consecutivas ou 4 (quatro) alternadas poderá caracterizar inexecução parcial do contrato.

4.2. APLICAÇÃO DAS GLOSAS

A glosa:

- ✓ incidirá sobre o valor mensal da fatura;
- ✓ não substitui sanções administrativas;
- ✓ não afasta a obrigação de execução adequada.

4.3. PROCEDIMENTO

- I – Apuração do IDM;
- II – registro em relatório;
- III – ciência da CONTRATADA;
- IV – manifestação prévia;
- V – aplicação da glosa, quando cabível.

4.4. MEDIDAS CORRETIVAS

A fiscalização poderá:

- ✓ solicitar plano de ação;
- ✓ orientar ajustes operacionais;
- ✓ recomendar substituição de profissionais;
- ✓ intensificar o acompanhamento.

4.5. DISPOSIÇÃO FINAL

A reincidência de desempenho insatisfatório poderá caracterizar inexecução parcial, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.