Apêndice II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. Introdução

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é o ajuste escrito entre as partes contratantes do Contrato SRRF10 nº xx/xxxx, anexo ao instrumento contratual, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Os serviços contratados são terceirizados e necessitam de objetivos e metas que possam auxiliar a Administração a aferir seus resultados de acordo com suas necessidades, definindo-se as responsabilidades e objetivos mensuráveis de forma que a contrapartida seja realizada em função do efetivamente executado.

1.3. Este instrumento prevê, ainda, com base em análises e relatórios, o perfeito gerenciamento do contrato com ferramentas capazes de monitorar e medir serviços, além de verificar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, de forma a subsidiar a Administração em decisões quanto à manutenção da contratação e possíveis prorrogações contratuais.

1.4. A apuração dos resultados de avaliação da qualidade dos serviços prestados, segundo indicadores, metas e critérios descritos abaixo, será feita mensalmente pelos agentes designados para fazer a Gestão da Execução do Contrato, os quais encaminharão à contratada as informações necessárias para a emissão do documento de cobrança de acordo com o valor ajustado, bem como para a adoção das medidas recomendadas, se houver.

1.5. Esclareça-se que a aplicação de percentuais de desconto nos pagamentos à contratada são instrumentos de gestão contratual, não se configurando aplicação de sanção. Portanto, a Administração contratante poderá, obedecido o contraditório e a ampla defesa, aplicar todas as sanções administrativas previstas em contrato no caso de execução dos serviços com qualidade insuficiente.

2. Dos indicadores, metas e critérios de avaliação

2.1. A contratada deverá prestar os serviços conforme detalhado no instrumento contratual, zelando pela conservação técnica, mecânica e operacional dos equipamentos instalados, de maneira a mantê-los em permanente, plena e eficaz capacidade produtiva.

2.2. A qualidade dos serviços será verificada pela avaliação mensal dos agentes de Gestão e Fiscalização do Contrato por meio da utilização dos seguintes indicadores de qualidade: cumprimento de prazos de manutenção preventiva; atendimento e conclusão das manutenções corretivas; prazos de substituição de equipamentos inoperantes; garantia de reposição de suprimentos; recolhimento de consumíveis.

2.3. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios estabelecidos nas tabelas abaixo, considerando-se a essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços e da execução contratual.

Indicador 01 – Prazo para realização de manutenção preventiva	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas relativas à manutenção preventiva dos equipamentos
Meta a cumprir	Manutenção preventiva dos equipamentos e da solução de gerenciamento, monitoramento, bilhetagem e contabilização de impressões, conforme cronograma apresentado pela contratada ou, na falta deste, no mínimo uma vez a cada 6 (seis) meses
Instrumento de medição	- Relatórios extraídos do software de gerenciamento e/ou emitidos pela fiscalização técnica do contrato; - Indicador de Atendimento Técnico (ITAT); - Indicador de Substituição de Equipamentos (ISE); - Indicador de troca por reincidência de defeitos (ITRD);
Forma de Acompanhamento	Planilhas de controle da execução contratual.
Periodicidade	Conforme cronograma apresentado pela Contratada ou mensal
Mecanismo de Cálculo	Conforme os dias de atraso para a realização da manutenção preventiva, contados a partir do dia útil seguinte ao prazo estipulado no cronograma, se for o caso, ou do primeiro dia útil do final do semestre de início de operação dos equipamentos e a cada semestre subsequente.
Início de Vigência	Data de entrega e instalação dos equipamentos
Faixas de pontuação	a) Atendimento no prazo estabelecido = 0 pontos b) 1 (um) a 3 (três) dias úteis de atraso injustificado = 0,3 pontos c) 4 (quatro) a 6 (seis) dias úteis de atraso injustificado = 0,6 pontos d) 7 (sete) a 9 (nove) dias úteis de atraso injustificado = 0,9 pontos e) 10 (dez) a 12 (doze) dias úteis de atraso injustificado = 1,2 pontos f) Acima de 13 (treze) dias úteis de atraso injustificado = 1,5 pontos
Observações	1. As visitas técnicas, realizadas por integrantes da equipe técnica especializada e treinada pela Contratada, devem ser agendadas com a fiscalização técnica do contrato. 2. Caso haja impedimentos para a realização da manutenção preventiva programada, a contratada deverá comunicar imediatamente à gestão da execução ou à fiscalização técnica do contrato visando a não incidência de ajustes no pagamento, se for o caso.

Indicador 02 – Prazo para visita técnica (manutenção corretiva)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas relativas às visitas técnicas para correção de defeitos dos equipamentos (manutenção corretiva)
Meta a Cumprir	1 (um) dia útil a contar da ciência da abertura da Ordem de Serviço
Instrumento de Medição	Ordem de Serviço (OS)
Forma de Acompanhamento	Planilhas de controle da execução contratual
Periodicidade	Transcorrer da ordem de serviço
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada individualmente. Serão contabilizados os dias de atraso para a realização do serviço, contados a partir da emissão da OS.
Início de Vigência	Data de entrega e instalação dos equipamentos
Faixas de pontuação	a) No prazo = 0 pontos b) 1 (um) a 3 (três) dias úteis de atraso injustificado = 0,5 pontos c) 4 (quatro) a 6 (seis) dias úteis de atraso injustificado = 1,0 pontos d) 7 (sete) a 9 (nove) dias úteis de atraso injustificado = 1,5 pontos

	e) 10 (dez) a 12 (doze) dias úteis de atraso injustificado = 2,0 pontos f) Acima de 13 (treze) dias úteis de atraso injustificado = 2,5 pontos
Observações	1. Sempre que se constatar alguma anormalidade no funcionamento dos equipamentos, a Contratada será acionada por meio de chamado técnico para manutenção corretiva, mediante emissão de Ordem de Serviço pela fiscalização do contrato, devendo ser informado o número de série da máquina e o problema detectado.

Indicador 03 – Prazo para correção de defeito (manutenção corretiva)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas relativas às visitas técnicas para correção de defeitos dos equipamentos (manutenção corretiva)
Meta a cumprir	1 (um) dia útil a contar da ciência da abertura da Ordem de Serviço
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS)
Forma de acompanhamento	Planilhas de controle da execução contratual
Periodicidade	Transcorrer da ordem de serviço
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada individualmente. Serão contabilizados os dias de atraso para a correção do defeito apresentado no equipamento, contados a partir do dia útil seguinte ao fim do prazo estipulado ou acordado para conclusão.
Início de Vigência	Data de entrega e instalação dos equipamentos
Faixas de pontuação	a) No prazo = 0 pontos b) 1 (um) a 3 (três) dias úteis de atraso injustificado = 0,5 pontos c) 4 (quatro) a 6 (seis) dias úteis de atraso injustificado = 1,0 pontos d) 7 (sete) a 9 (nove) dias úteis de atraso injustificado = 1,5 pontos e) 10 (dez) a 12 (doze) dias úteis de atraso injustificado = 2,0 pontos f) Acima de 13 (treze) dias úteis de atraso injustificado = 2,5 pontos
Observações	1. Excepcionalmente, quando ocorrer defeito que exija mais tempo para sua correção, a Contratada deverá emitir relatório circunstanciado, em até 24 (vinte e quatro) horas, detalhando os motivos à fiscalização do contrato, que poderá conceder, justificadamente, a prorrogação do prazo.

Indicador 04 – Prazo para substituição de equipamento inoperante	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a qualidade dos equipamentos colocados à disposição da Administração contratante
Meta a cumprir	5 (cinco) dias úteis a contar da ciência da abertura da Ordem de Serviço
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS)
Forma de acompanhamento	Planilhas de controle da execução contratual
Periodicidade	Transcorrer da ordem de serviço
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada individualmente. Serão contabilizados os dias de atraso para a substituição do equipamento inoperante, após solicitação da equipe de fiscalização contratual, em caso de 03 (três) ou mais acionamentos de assistência em um intervalo de 30 (trinta) dias para a mesma causa da indisponibilidade do equipamento demandado.
Início de Vigência	Data de entrega e instalação dos equipamentos

Faixas de pontuação	a) No prazo = 0 pontos b) 1 (um) a 3 (três) dias úteis de atraso injustificado = 0,5 pontos c) 4 (quatro) a 6 (seis) dias úteis de atraso injustificado = 1,0 pontos d) 7 (sete) a 9 (nove) dias úteis de atraso injustificado = 1,5 pontos e) 10 (dez) a 12 (doze) dias úteis de atraso injustificado = 2,0 pontos f) Acima de 13 (treze) dias úteis de atraso injustificado = 2,5 pontos
Observações	1. Caso haja impedimentos para a realização da substituição do equipamento, a contratada deverá comunicar imediatamente à gestão da execução ou à fiscalização técnica do contrato visando a não incidência de ajustes no pagamento, se for o caso.

Indicador 05 – Reposição de suprimentos (exceto papel)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a manutenção de suprimentos necessários a produção mensal de cópias e impressões (toner, revelador, cilindro ou blet, bobinas, etc.) com base na durabilidade e quantidade de cópias dos modelos de equipamentos instalados
Meta a cumprir	Reposição automática - 1 (um) dia útil a contar da ciência da Comunicação da Fiscalização do Contrato
Instrumento de medição	Comunicação da fiscalização do contrato
Forma de acompanhamento	Planilhas de controle da execução contratual
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Serão contabilizados os dias de atraso para a reposição dos suprimentos, contados da comunicação da falta pela equipe de fiscalização contratual.
Início de Vigência	Data de entrega e instalação dos equipamentos
Faixas de pontuação	a) No prazo = 0 pontos b) 1 (um) a 3 (três) dias úteis de atraso injustificado = 0,3 pontos c) 4 (quatro) a 6 (seis) dias úteis de atraso injustificado = 0,6 pontos d) 7 (sete) a 9 (nove) dias úteis de atraso injustificado = 0,9 pontos e) 10 (dez) a 12 (doze) dias úteis de atraso injustificado = 1,2 pontos f) Acima de 13 (treze) dias úteis de atraso injustificado = 1,5 pontos
Observações	1. Caso haja impedimentos para a reposição dos suprimentos, a contratada deverá comunicar imediatamente à gestão da execução ou à fiscalização técnica do contrato visando a não incidência de ajustes no pagamento, se for o caso

2.4. Em respeito aos princípios do contraditório e da ampla defesa, a contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação esperado, que poderá ser aceito pela Administração, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

3. Da adequação dos valores dos pagamentos

3.1. Os pagamentos relativos a cada mês de referência de prestação dos serviços serão ajustados de acordo com a seguinte tabela de ajuste de pagamento:

Resultado final da avaliação da qualidade dos serviços	Percentual de desconto sobre o valor contratual mensal
De 0 a 1,5 pontos	0%

De 1,6 a 2,5 pontos	2,5%
De 2,6 a 3,5 pontos	5%
De 3,6 a 4,5 pontos	7,5%
De 4,6 a 5,5 pontos	10%
De 5,6 a 6,5 pontos	12,5%
Acima de 6,6 pontos	15%

4. Disposições finais

4.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre a União, representada pela Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 10ª Região Fiscal (SRRF10) e a empresa XXXXXXXXXXXXX, cadastrada no CNPJ sob o nº XXXXXXXXX, e é parte integrante do instrumento contratual acima identificado.

4.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

4.3. A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

UNIÃO
SRRF10
XXXXXXXXXXXXX

CONTRATADA
XXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXX