



**MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES
ESCRITÓRIO DE REPRESENTAÇÃO EM SÃO PAULO**

TERMO DE REFERÊNCIA OUTSOURCING DE IMPRESSORAS

Processo Administrativo n.º

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SLTI/MP nº 05/2017;

O Instrumento de Medição de Resultado contemplará 01 (um) indicador e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhadas pela fiscalização do contrato.

O Indicador proposto implica em fatores que estão sob controle da Administração e permitem a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados. Conforme abaixo descrito:

Indicador 1: Qualidade e eficiência na gestão informatizada da prestação de serviço de outsourcing de impressoras

A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da Contratada e de sua rede credenciada com base nos indicadores propostos.

O preenchimento da **Tabela 1** é de responsabilidade da Fiscalização Técnica e deve ser feito com base na comparação entre o padrão vigente e os pedidos entregues pela contratada.

O Fiscal Técnico deverá preencher mensalmente a **Tabela 1** para obtenção do **Índice de Pontuação Mensal do Contrato**, que consiste na média das avaliações de cada parâmetro e compõe o resultado final da avaliação.

O resultado da avaliação mensal dos indicadores será entregue à contratada até 5 dias úteis após a entrega final dos lotes de produtos, para a emissão da fatura dos serviços executados;

O representante da Contratada deverá manifestar ciência da avaliação realizada;

A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas

as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

Os pagamentos por parte da Contratante serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado estabelecido.

DETALHAMENTO DO INDICADOR

Indicador 1: Desempenho do efetivo contratado	
Item	Descrição
Finalidade	Qualidade e eficiência na gestão de outsourcing de impressoras.
Meta a cumprir	100% dos serviços prestados de forma adequada à perspectiva da Administração
Instrumento de medição	Planilha de Controle dos serviços executados
Forma de acompanhamento	Avaliação dos pedidos entregues pela contratada, por parte da fiscalização técnica do contrato, conforme perspectiva de adequação da Administração.
Periodicidade	Conforme faturamento.
Mecanismo de Cálculo	Indicador 1: Porcentagem de serviços avaliados pelo fiscal técnico como adequados dentro do mês de referência (total de serviços adequados executados dentro do mês de referência/total de serviços estabelecidos por período) * 100
Início de Vigência	Início da vigência do contrato.

COMPOSIÇÃO E DETALHAMENTO DOS ÍNDICES E INDICADORES

TABELA 1 – Pontuação Mensal do Contrato

FICHA DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSORAS		
Unidade:	Data da Avaliação:	Mês/Ano de Referência:
PROCESSO:		CONTRATO:
EMPRESA:		CNPJ:
FISCAL TÉCNICO:		MATRÍCULA SIAPE:
QUANTIDADE DE ITENS SOLICITADOS NO MÊS		
Indicador 1: Qualidade e eficiência na gestão informatizada do serviço.		
Fator	Parâmetro de Avaliação	Proporção de ocorrências entregues de maneira satisfatória

1	Qualidade no atendimento da rede credenciada	0 a 100%
		Não se Aplica
2	Conformidade na execução dos serviços em relação às demandas do contratante	0 a 100%
		Não se aplica
3	Regularidade no funcionamento do sistema informatizado de gestão.	0 a 100%
		Não se aplica
4	Atendimento ao prazo de entrega dos serviços solicitados	0 a 100%
		Não se aplica
5	Tempo de resposta às dúvidas e solicitações da Contratante	0 a 100%
		Não se aplica

Tabulação dos resultados

Quantidade de Fatores Avaliados no período (A)	Soma das avaliações (B)	Média das avaliações (C)
xx	yy	zz

(A) Todos os fatores referentes ao Indicador 1 a serem avaliados pela Fiscalização no período de referência.

(B) Soma das avaliações

(C) O **Indicador 1** será definido mediante o cálculo: **C = [B/A]*100**, ou seja, a quantidade de itens avaliados divididos pela quantidade total de itens avaliados, vezes 100 (cem). Este cálculo informará **Índice de Pontuação Mensal do Contrato**.

Obs1. Havendo casas decimais na porcentagem do **Indicador 1 (C)**, deve-se arredondar para o percentual inteiro abaixo, exemplo: 89,47%=89%

Obs2. A avaliação dos fatores será realizada pelo Fiscal Técnico do Contrato designado pela Administração.

Obs3. Caso no mês de avaliação não tenha sido observada nenhuma referência a um fator específico, deve ser utilizada a expressão "Não se Aplica".

Obs4. Os fatores onde for atribuída a avaliação "Não se Aplica" devem ser desconsiderados no momento da tabulação dos resultados.

Faixas de ajuste no pagamento:

- a) 85% a 100% = recebimento de 100% da fatura.
- b) 75% a 84% = recebimento de 95% da fatura.
- c) 65% a 74% = recebimento de 85% da fatura
- d) 59% a 64% = recebimento de 80% da fatura

Considerações:

- 1) A aplicação dos critérios de aferição da qualidade resultará em na Pontuação Mensal do Contrato, que estará no intervalo de 0 a 100%, conforme tabela acima.
- 2) Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela Pontuação Mensal do Contrato, conforme as faixas de ajuste definidas na Tabela acima.
- 3) Pontuações mensais abaixo de 64% de adequação da execução do serviço por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme Cláusula 20 -DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS do Termo de Referência.
- 4) As glosas provenientes do não cumprimento das obrigações da contratada independem do resultado da medição.

NOME E ASSINATURA DO FISCAL TÉCNICO