ANEXO I.1 – MINUTA DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. Nos termos da Instrução Normativa nº 05, de 25/05/2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, fica instituído o Instrumento de Medição do Resultado (IMR), conforme tabela 1.

1.2. A aplicação dos ajustes no pagamento decorrentes do IMR não substitui nem elimina as sanções e penalidades previstas em contrato ou na Lei nº 14.133/2021.

TABELA 1 – NÍVEIS DE OCORRÊNCIAS PARA APLICAÇÃO DO IMR

OCORRÊNCIAS	VALOR DA INFRAÇÃO
NÍVEL 01 – BAIXA CRITICIDADE Ocorrências que não comprometem significativamente a continuidade dos serviços, mas representam descumprimento pontual das obrigações contratuais ou dos padrões de qualidade estabelecidos, tais como: a) atraso injustificado no atendimento às solicitações da Contratante, em desacordo com os prazos estabelecidos no Termo de Referência; b) descumprimento dos prazos de resposta às solicitações de suporte técnico, sem comprometimento significativo da disponibilidade do sistema; c) execução de atividades de suporte ou manutenção em desacordo com os procedimentos e condições estabelecidos no Termo de Referência; d) disponibilização de funcionalidades com falhas pontuais que não impeçam a execução das atividades essenciais do sistema; e) descumprimento de obrigações acessórias relacionadas à prestação dos serviços de suporte e manutenção.	1 ponto por ocorrência
NÍVEL 02 – MÉDIA CRITICIDADE Ocorrências que comprometem parcialmente a utilização do sistema	

ou prejudicam a execução regular das atividades da Contratante, sem caracterizar, necessariamente, a interrupção integral dos serviços, tais como: a) indisponibilidade parcial do sistema ou de funcionalidades essenciais, prejudicando a execução das atividades institucionais; b) descumprimento injustificado dos prazos estabelecidos para solução de chamados técnicos, quando ocasionar a permanência de falhas que comprometam parcialmente a utilização do sistema; c) demora injustificada no restabelecimento de funcionalidades afetadas por falhas técnicas, após o prazo previsto no Termo de Referência; d) reincidência de falhas técnicas anteriormente comunicadas à Contratada, sem adoção de medidas eficazes para sua correção; e) descumprimento reiterado das obrigações de suporte técnico, manutenção ou atualização do sistema, com prejuízo à regularidade dos serviços.	2 pontos por ocorrência
NÍVEL 03 – ALTA CRITICIDADE Ocorrências que comprometem gravemente a continuidade dos serviços contratados, impedem a execução de atividades institucionais essenciais ou afetam a confiabilidade e a integridade das informações processadas pelo sistema, tais como: a) indisponibilidade total do sistema, impedindo sua utilização pela Contratante; b) não restabelecimento do funcionamento do sistema ou de funcionalidades essenciais dentro dos prazos máximos estabelecidos no Termo de Referência, quando caracterizado comprometimento grave da continuidade dos serviços; c) perda, corrupção, alteração indevida ou comprometimento da integridade dos dados e informações armazenados ou processados pelo sistema, em decorrência de falha imputável à Contratada;	3 pontos por ocorrência

d) falha grave na execução dos serviços de suporte ou manutenção que resulte na interrupção das atividades essenciais da Contratante; e) reincidência de falhas críticas que comprometam a disponibilidade, a estabilidade ou a confiabilidade do sistema, sem adoção de medidas corretivas eficazes pela Contratada.	

2. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

2.1. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências observadas no mês de referência para pagamento, conforme tabela 2 abaixo.

2.2. Os eventuais ajustes (glosas) ocorrerão sobre o valor total da fatura do período com níveis de serviço apurados.

2.2.1. Os ajustes financeiros decorrentes da aplicação do IMR constituem adequação do pagamento aos níveis de serviço efetivamente prestados, não possuindo natureza de sanção administrativa, destinando-se exclusivamente a refletir a qualidade e a conformidade da execução contratual.

2.2.2. A aplicação de glosas não impede a eventual apuração de infrações administrativas previstas nos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, desde que presentes os pressupostos legais para tanto e observados o devido processo legal, o contraditório, a ampla defesa e a proporcionalidade.

2.2.3. A apuração de eventual responsabilidade administrativa deverá ocorrer em procedimento próprio, não sendo a pontuação atribuída no IMR, isoladamente, fundamento suficiente para aplicação automática de sanção administrativa.

2.2.4. Na hipótese de determinado fato também constituir infração administrativa, deverá ser observada a vedação à dupla punição pelo mesmo fato, distinguindo-se a adequação do pagamento em razão do nível de serviço efetivamente prestado da eventual responsabilização administrativa da Contratada.

PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO
Até 5 pontos	Não haverá desconto sobre o valor total da fatura

6 a 7 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total da fatura
8 a 9 pontos	Desconto de 4% sobre o valor total da fatura
10 a 11 pontos	Desconto de 6% sobre o valor total da fatura
12 a 13 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura
A partir de 14 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura

2.3. Após a apuração dos níveis de serviço no período de referência, a fiscalização do contrato deverá registrar as ocorrências identificadas em relatório próprio, contendo a descrição objetiva da falha, a data de sua ocorrência, o nível de criticidade atribuído, a respectiva pontuação e os elementos que fundamentaram a avaliação.

2.3.1. A Contratada deverá ser comunicada acerca das ocorrências registradas e dos respectivos ajustes financeiros propostos, podendo apresentar esclarecimentos e justificativas, que deverão ser analisados pela fiscalização antes da consolidação da medição.

2.3.2. A atribuição de pontuação deverá considerar a gravidade da ocorrência, seus impactos sobre a prestação dos serviços, a extensão do comprometimento das funcionalidades e as obrigações estabelecidas no Termo de Referência, observando-se critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

2.3.3. Após a conclusão da apuração, a fiscalização comunicará à Contratada o resultado da medição, com a indicação da pontuação total atribuída e do eventual ajuste no pagamento, para fins de emissão da respectiva Nota Fiscal.

2.3.4. As ocorrências deverão ser individualizadas e devidamente documentadas, evitando-se a atribuição de múltiplas pontuações pelo mesmo fato gerador, sem prejuízo da apuração de fatos distintos que produzam consequências próprias na execução contratual.

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS

EMPRESA CONTRATADA: _____

MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: _____/_____

Descrição	Pontuação
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: _____/_____/_____ Breve descrição: _____ _____ _____ Data da notificação (quando cabível): _____/_____/_____	
TOTAL DE PONTOS NO MÊS EM REFERÊNCIA:	
_____ Assinatura do Fiscal de Contrato Data: _____/_____/_____	