ANEXO "I"
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DEFINIÇÕES GERAIS

1.1. Procedimento a ser adotado pela gestão dos contratos de prestação de serviços de Outsourcing de Impressão.

1.2. As atividades descritas neste Termo de Referência deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe de fiscalização e controle da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2. OBJETIVOS

2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela contratada na execução do contrato de prestação de serviços.

3. REGRAS GERAIS

3.1. A avaliação da contratada na prestação de serviços de Outsourcing de Impressão se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

3.1.1. Desempenho Profissional;

3.1.2. Desempenho das Atividades;

3.1.3. Gerenciamento.

4. MEDIÇÃO E PAGAMENTO MENSAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS

4.1. Todas as ocorrências serão registradas, diariamente pelo Contratante, que notificará a Contratada através de relatório mensal, atribuindo pontos para as ocorrências segundo tabela abaixo:

OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO
Cobrança fora do prazo estabelecido	0,1
Uniformização inadequada dos funcionários	0,1

Descumprimento do cronograma de visitas	0,2
Deixar de emitir relatório de visitas	0,2
Cobrança por serviços não prestados	0,2
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela Contratante, para cada 24 horas de atraso.	0,2
Deixar de realizar a manutenção de algum equipamento por falta de pessoal especializado ou material	0,2
Deixar algum equipamento inoperante após visita de manutenção (caso se encontre previamente com funcionamento normal)	0,3

5. PENALIDADES

5.1. A cada mês será apurado o somatório da pontuação decorrente dos registros de ocorrências até o presente momento. Essa soma servirá como base para que o contratante aplique a glosa mensal, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma glosa, esta será aplicada em cima do valor apurado da fatura mensal.

PONTUAÇÃO ACUMULADA	SANÇÃO
Até 8 pontos	Advertência, caso não tenha sido aplicado anteriormente durante a vigência do contrato.
8,1 a 12 pontos	Glosa correspondente a 1% do valor da fatura mensal
12,1 a 16 pontos	Glosa correspondente a 2% do valor da fatura mensal
16,1 a 20 pontos	Glosa correspondente a 3% do valor da fatura mensal

20,1 a 24 pontos	Glosa correspondente a 4% do valor da fatura mensal
24,1 a 28 pontos	Glosa correspondente a 6% do valor da fatura mensal
28,1 a 32 pontos	Glosa correspondente a 8% do valor da fatura mensal
A cada ponto acima de 32	Glosa correspondente a 8% acrescido de 1% a cada ponto extra, do valor da fatura mensal

5.2. A sanção de advertência será aplicada somente uma vez.

5.3. A cada aplicação da penalidade, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade na aplicação da sanção.

5.4. A quebra ou violação do sigilo, sem considerar o devido processo legal, a qualquer momento, permitirá a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

5.5. Em caso da Contratada somar 33 pontos ficará facultado ao contratante a rescisão unilateral sem ônus financeiro do contrato.

5.6. A fim de não haver descontinuidade dos serviços, no caso acima, o contratante poderá aguardar a efetivação de nova contratação para rescindir unilateralmente o contrato.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Equipe de Fiscalização:

6.1.1. Responsável pela Avaliação da Contratada utilizando-se o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas.

6.2. Gestor de Contrato:

6.2.1. Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento de consolidações e do relatório das instalações à Contratada;

6.2.2. Responsável pela aplicação de advertência à Contratada e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;

6.2.3. Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à Contratada;

6.2.4. Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor - Parcial a Final.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

7.1. Cabe ao Departamento de Tecnologia da Informação do CRCRJ, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.

7.2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar, em até cinco dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados no período.

7.3. Cabe a cada Unidade, por meio do respectivo Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado e encaminhar uma via para a Contratada.

7.4. De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo a Defesa Prévia à Contratada.

7.5. Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da Contratada em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

Rio de Janeiro, 04 de novembro de 2026.

_____	_____
Gestor do Contrato	Preposto da Contratada
_____	_____
Testemunha	Testemunha