

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS
PARA AFERIÇÃO DOS NÍVEIS ESPERADOS DE
QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E
RESPECTIVAS ADEQUAÇÕES DE PAGAMENTO,
por força do contrato ora celebrado, de acordo com
os itens e condições seguintes:

1. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

- 1.1. O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS é o mecanismo que define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento para os casos de descumprimento.
- 1.2. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos de estabelecidos no Contrato. Este instrumento define os critérios de aferição/medição dos resultados para o dimensionamento do valor exato de emissão da nota fiscal ou fatura para fins de pagamento, referente à prestação dos serviços a cada unidade operacional do Serpro solicitante dos serviços.

2. DA METODOLOGIA DE AFERIÇÃO

- 2.1. O IMR será aplicado a partir do 1º dia útil do 4º mês de início da implantação do sistema/plataforma *web*.
- 2.2. No 5º dia útil do mês seguinte à entrada em vigor do IMR e nos meses seguintes de prestação dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar, no sistema do AV, os relatórios gerenciais de fiscalização consolidados por Unidade Operacional, que descrevam, entre outros aspectos, os contestes relativos a:
- a) descumprimentos de prazos de entregas dos pedidos originais;
 - b) pedidos imperfeitos;
 - c) descumprimentos de prazos de entregas corretivas;
 - d) entregas corretivas não perfeita.
- 2.3. Até o 10º dia útil do mês, a Unidade de Gestão Técnica da Contratante:
- a) extrairá do sistema do AV o(s) Relatório(s) Gerencial(is) de Fiscalização Consolidado das Unidades Operacionais relativo ao mês anterior; e
 - b) apurará o valor devido por Unidade Operacional a título de pagamento à Contratada.
- 2.4. Até o dia 20 (vinte) ou próximo dia útil, a Unidade de Gestão Técnica comunicará formalmente a Contratada, por meio de correspondência eletrônica, o valor devido a título de pagamento, que deverá constar **na próxima nota fiscal a ser emitida**.

2.4.1. É desnecessário o envio de correspondência eletrônica para os casos em que não forem verificados contestes.

3. DOS AJUSTES DO PAGAMENTO

3.1. O valor devido a título de pagamento à Contratada será mensurado a partir da aplicação das condições do presente Instrumento de Medição de Resultados.

1 – DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS DE ENTREGAS DOS PEDIDOS ORIGINAIS	
Finalidade	Garantir atendimento às demandas da Contratante no prazo definido neste contrato.
Meta a Cumprir	Pedidos originais entregues dentro do prazo.
Instrumento de Medição	Relatório extraído pela fiscalização no Sistema/Plataforma <i>Web</i> da Contratada.
Forma de Acompanhamento	Sistema/Plataforma <i>Web</i> .
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Será verificado o número de dias de atraso na entrega do pedido de fornecimento, limitado a 10 dias de atraso.
Faixas de ajuste no pagamento	1 dia de atraso – glosa de 0,68% do valor total do pedido.

2 dias de atraso – glosa de 1,36% do valor total do pedido.
3 dias de atraso – glosa de 2,04% do valor total do pedido.
4 dias de atraso – glosa de 2,72% do valor total do pedido.
5 dias de atraso – glosa de 3,40% do valor total do pedido.
6 dias de atraso – glosa de 4,08% do valor total do pedido.
7 dias de atraso – glosa de 4,76% do valor total do pedido.
8 dias de atraso – glosa de 5,44% do valor total do pedido.
9 dias de atraso – glosa de 6,12% do valor total do pedido.
10 dias de atraso – glosa de 6,80% do valor total do pedido.

2 – PEDIDO IMPERFEITO	
Finalidade	Garantir atendimento às demandas da Contratante na quantidade e especificação de cada pedido.
Meta a Cumprir	Pedidos entregues atendendo às quantidades e especificações solicitadas.
Instrumento de Medição	Relatório extraído pela fiscalização no Sistema/Plataforma <i>Web</i> da Contratada.
Forma de Acompanhamento	Pelo Sistema/Plataforma <i>Web</i> .
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Será verificado o número de pedidos contestados.
Ajuste no pagamento	Glosa de 8% (oito por cento) do valor referente à parte imperfeita do pedido. O montante do conteúdo imperfeito é calculado pela soma do valor dos itens que causaram o conteste.
3 – DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS DAS ENTREGAS CORRETIVAS	
Finalidade	Garantir atendimento às demandas da Contratante no prazo definido neste contrato.
Meta a Cumprir	Entregas corretivas realizadas dentro do prazo.
Instrumento de Medição	Relatório extraído pela fiscalização no Sistema/Plataforma <i>Web</i> .
Forma de Acompanhamento	Pelo Sistema/Plataforma <i>Web</i> .
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Será verificado o número de dias de atraso na realização da entrega corretiva, limitado a 6 (seis) dias de atraso.
Ajuste no pagamento	1 dia de atraso – glosa de 1,02% do valor da entrega corretiva. 2 dias de atraso – glosa de 2,04% do valor da entrega corretiva. 3 dias de atraso – glosa de 3,06% do valor da entrega corretiva. 4 dias de atraso – glosa de 4,08% do valor da entrega corretiva. 5 dias de atraso – glosa de 5,10% do valor da entrega corretiva.

	6 dias de atraso – glosa de 6,12% do valor da entrega corretiva.
4 – ENTREGA CORRETIVA NÃO PERFEITA	
Finalidade	Garantir atendimento às demandas da Contratante na quantidade e especificação de cada entrega corretiva.
Meta a Cumprir	Entregas corretivas atendendo às quantidades e especificações solicitadas.
Instrumento de Medição	Relatório extraído pela fiscalização no Sistema/Plataforma <i>Web</i> da Contratada.
Forma de Acompanhamento	Pelo Sistema/Plataforma <i>Web</i> .
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Será verificado o número de entregas corretivas contestadas.
Ajuste no pagamento	Glosa de 1% do valor referente à parte imperfeita da entrega. O montante do conteúdo imperfeito é calculado pela soma do valor dos itens que causaram o conteste.

3.3. Para maior clareza do cálculo do IMR, segue exemplo:

- a) Valor original do pedido: R\$ 500,00 (quinhentos reais)
- b) Somatório do valor dos itens contestados no pedido original: R\$ 50,00 (cinquenta reais)
- c) Dias de atraso na entrega do pedido original: 5 (cinco) dias
- d) Somatório do valor dos itens atestados parcialmente na entrega corretiva: R\$ 25,00 (vinte e cinco reais)
- e) Dias de atraso na entrega corretiva: 2 (dois) dias
- f) Dias de atraso na segunda entrega corretiva: 0 (zero) dias

=> **Cálculo relativo à condição 1 – DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS DE ENTREGAS DOS PEDIDOS ORIGINAIS:**

$$R\$ 500 \times 0,68\% \times 5 = R\$ 17,00 \text{ (em decorrência do atraso de 5 dias na entrega);}$$

=> **Cálculo relativo à condição 2 – PEDIDO IMPERFEITO**

$$R\$ 50 \times 8\% = R\$ 4,00 \text{ (em decorrência de ser atestado parcialmente);}$$

=> **Cálculo relativo à condição 3 – DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS DAS ENTREGAS CORRETIVAS**

$$R\$ 50 \times 1,02\% \times 2 = R\$ 1,02 \text{ (em decorrência do atraso de 2 dias na entrega corretiva);}$$

=> **Cálculo relativo à condição 4 – ENTREGA CORRETIVA NÃO PERFEITA**

$$R\$ 25 \times 1\% = R\$ 0,25 \text{ (em decorrência de ser novamente atestado parcialmente);}$$

=> **Resultado final:**

$$R\$ 500,00 - R\$ 17,00 - R\$ 4,00 - R\$ 1,02 - R\$ 0,25 = R\$ 477,73$$

=> **Valor final do pedido a ser faturado: R\$ 477,73.**


4. DAS SANÇÕES

4.1 – O Serpro deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções administrativas, independentes dos descontos decorrentes da aferição dos resultados, quando verificar um viés contínuo de desconformidade na execução em comparação à qualidade exigida.

MODELO DE FORMULÁRIO DE AFERIÇÃO DE INFRAÇÕES/OCORRÊNCIAS

Sr. Gestor, preencher as ocorrências conforme a tabela de penalidades do item 3.2.3 do Contrato.

Serviço Federal de
Processamento de Dados



CONTRATO RG
CONTRATADA

FORMULÁRIO DE AFERIÇÃO DE INFRAÇÕES/OCORRÊNCIAS

	INFRAÇÃO/OCORRÊNCIA	DATA	PONTOS	OBS/DETALHAMENTO
A				
B				
C				
D				
E				
F				
G				
H				
I				
J				
		PONTUAÇÃO TOTAL	0	PENALIDADE:
		#REF!		

Cidade (ES), XX de YYYYY de 201X.

Preposto - Empresa XXX
(Assinatura ou Assinado digitalmente)

Fiscalização SERPRO
(Assinatura ou Assinado digitalmente)