

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Processo Administrativo nº 23854.002101/2025-36)

Indicadores:	
Pontualidade, Qualidade e Sustentabilidade dos serviços prestados.	
Finalidade:	
Garantir que a prestação dos serviços de outsourcing de impressão ocorra dentro dos prazos, e critérios de qualidade e sustentabilidade estabelecidos pela administração.	
Meta a cumprir:	
Prestação do serviço em elevados níveis de pontualidade, qualidade e sustentabilidade, sem nenhuma ocorrência no mês relatada pela Fiscalização Técnica e Gestão do contrato.	
Instrumento de Medição:	
Registros de ocorrências devidamente formalizadas pela Fiscalização Técnica ou Gestão do Contrato.	
Forma de Acompanhamento:	
Registro mensal do Fiscal Técnico e/ou do Gestor do Contrato	
Periodicidade:	
Diária, com aferição mensal do resultado.	
Forma de Acompanhamento:	
Registro mensal do Fiscal Técnico e/ou do Gestor do Contrato	
ITEM/DESCRIÇÃO OCORRÊNCIA:	Mecanismo de Cálculo:
1. Atraso em realizar a manutenção preventiva nos equipamentos, conforme prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.	1 ponto por dia útil.
2. Atraso no atendimento de chamado de manutenção corretiva, conforme prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.	2 pontos por dia útil.
3. Atraso em realizar: a instalação inicial dos equipamentos, a substituição de equipamento retirado para manutenção, ou a realocação de equipamento solicitada pela Administração; conforme prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.	2 pontos por dia útil
4. Atraso na reposição de suprimentos; no quantitativo, prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.	2 pontos por dia útil.

5. Atraso em realizar a retirada de suprimentos ou peças vazias, já utilizados ou defeituosos; conforme prazos e critérios de sustentabilidade estabelecidos no Termo de Referência.	1 ponto por dia útil
6. Atraso na indicação do preposto conforme prazo estabelecido no Termo de Referência.	1 ponto por dia útil
7. Atraso no atendimento de solicitação de transferência de conhecimento e/ou cursos quando solicitados pela Administração, conforme prazos estabelecidos pela Fiscalização Técnica ou Gestão Contratual.	1 ponto por dia útil
8. Atraso no atendimento de solicitação da Gestão Contratual, embasada em dispositivo do edital e seus anexos e do contrato administrativo.	2 pontos por dia útil
Início da vigência:	
Data da assinatura do Contrato	
Faixa de ajuste no pagamento:	
<p>Pontuação mensal =</p> <p>De 00 a 04 pontos = Pagamento de 100% do valor total da nota fiscal mensal.</p> <p>De 05 a 09 pontos = Pagamento de 99% do valor total da nota fiscal mensal. De 10 a 14 pontos = Pagamento de 98% do valor total da nota fiscal mensal. De 15 a 19 pontos = Pagamento de 97% do valor total da nota fiscal mensal.</p> <p>De 20 a 24 pontos = Pagamento de 96% do valor total da nota fiscal mensal.</p> <p>De 25 pontos em diante = Pagamento de 95% do valor total da nota fiscal mensal.</p>	

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Item/Descrição da Ocorrência	Dias úteis de ocorrência	Pontuação mensal
1. Atraso em realizar a manutenção preventiva nos equipamentos, conforme prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.		
2. Atraso no atendimento de chamado de manutenção corretiva, conforme prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.		
3. Atraso em realizar: a substituição de equipamento retirado para manutenção, ou a realocação de equipamento solicitada pela Administração; conforme prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.		
4. Atraso na reposição de suprimentos; no quantitativo, prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.		
5. Atraso em realizar a retirada de suprimentos ou peças vazias, já utilizados ou defeituosos; conforme prazos e critérios de sustentabilidade estabelecidos no Termo de Referência.		
6. Atraso na indicação do preposto conforme prazo estabelecido no Termo de Referência.		
7. Atraso no atendimento de solicitação de transferência de conhecimento e/ou cursos quando solicitados pela Administração, conforme prazos estabelecidos pela Fiscalização Técnica ou Gestão Contratual.		
8. Atraso no atendimento de solicitação da Gestão Contratual, embasada em dispositivo do edital e seus anexos e do contrato administrativo.		
Total		
Avaliação: Pagamento de ___% do valor da Nota Fiscal.		

Sanções:

Pontuação acima de 25 pontos, bem como ocorrências reiteradas em um mesmo quesito ao longo dos meses, após análise da gestão do contrato, poderão ocasionar aplicação de penalidades previstas em contrato.

Observações:

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR, é o ajuste escrito entre a CONTRATADA e o Órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de pontualidade, qualidade e sustentabilidade dos serviços prestados e respectivos ajustes no pagamento.

1.2. Indicadores: Pontualidade, Qualidade e Sustentabilidade dos serviços prestados.

1.3. Finalidade: Garantir que a prestação dos serviços de outsourcing de impressão ocorra dentro dos prazos, e critérios de qualidade e sustentabilidade estabelecidos pela administração.

1.4. Meta a cumprir: Prestação do serviço em elevados níveis de pontualidade, qualidade e sustentabilidade, sem nenhuma ocorrência no mês relatada pela Fiscalização Técnica e/ou Gestão do contrato.

1.5. Instrumento de Medição: Instrumento de Medição de Resultado – IMR, anexo ao Termo de Referência, com a definição de Itens com Descrição de Ocorrências que poderão ser relatadas pela Fiscalização e/ou Gestão do contrato, que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido através do Mecanismo de Cálculo de cada Item.

1.6. Forma de avaliação: A Ocorrência relatada pela Fiscalização Técnica e/ou Gestão do contrato, deve ser enquadrada nos Itens descritos no IMR; e através do Mecanismo de Cálculo determinado para cada Item, deverá ser estipulado uma pontuação mensal; que determinará a Faixa de ajuste no pagamento.

1.7. Forma de Acompanhamento: Relatórios mensais com registros de ocorrências devidamente formalizadas pela Fiscalização Técnica e/ou Gestão do Contrato, e consolidação das Ocorrências relatadas, enviadas pela Fiscalização Técnica, pela Gestão contratual, que também fará o Ajuste no Pagamento.

Periodicidade: Fiscalização Técnica e Gestão Contratual acompanharão a execução dos serviços diariamente, com aferição mensal do resultado através de Relatórios Mensais.

1.8. Sanções: Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, ocorrências que gerarem uma pontuação acima de 25 pontos, bem como ocorrências reiteradas em um mesmo quesito ao longo dos meses, após análise da Gestão Contratual, poderão ocasionar aplicação de penalidades previstas em contrato.

1.9. O mesmo fato contratual pode gerar mais de uma ocorrência previstas no IMR.

1.10. Poderá haver vários fatos contratuais distintos gerando o mesmo tipo de ocorrência prevista no IMR.

1.11. A pontuação quanto aos mecanismos de cálculo é cumulativa dentro do mês.

1.12. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

1.13. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

1.14. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

1.14.1. não produziu os resultados acordados;

1.14.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

1.14.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.15. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.