



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Esplanada dos Ministérios, Bloco R. Zona Cívico-Administrativa,
CEP 70044-900, Brasília - DF - <http://www.gov.br/mcom>

Introdução

Toda a execução contratual será acompanhada e fiscalizada pela gestão do contrato, de modo a verificar se os requisitos para o pleno desenvolvimento contratual e para a prestação dos serviços estão sendo cumpridos de maneira satisfatória pela CONTRATADA e com a qualidade exigida.

A aferição da qualidade dos serviços prestados se dará por meio de aplicação deste Instrumento de Medição de Resultado – IMR, que vinculará as partes no tocante à execução e suas fases. Àqueles serviços cuja execução não atinja o grau de qualidade esperado, conforme requisitos dispostos no Apêndice 1 (Catálogo de Produtos e Serviços), no Projeto Básico e neste Instrumento, o valor devido será redimensionado e o pagamento efetuado será diretamente proporcional ao produto/serviço efetivamente prestado. Logo, a CONTRATADA emitirá as Notas Fiscais exatamente no valor indicado pela CONTRATANTE, após a aplicação do IMR.

Os produtos e serviços, objetos da contratação, foram agrupados por similaridade e para cada um desses grupos foram estabelecidos critérios específicos e índices de medição de qualidade, que poderão ser cumulativos entre si, conforme discriminados abaixo:

- I - BLOCO 1 - Manutenção corretiva e preventiva em equipamento de impressão Noritsu Digital 1005-A;
- II - BLOCO 2 - Reposição de peças;
- III - BLOCO 3 - Fornecimento de Insumo Fotográficos como papel, cartuchos de tinta, capa dura e cola para Photo Book.

ASPECTOS COMUNS A TODOS OS BLOCOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a adequada prestação dos serviços, dentro dos prazos previstos, conforme descrições constantes no Termo de Referência e acordos entre as partes.
Meta a cumprir	100% dos serviços demandados entregues, conforme solicitação da CONTRATANTE.
Instrumento de medição	Serviços elencados na Ordem de Serviço – OS.
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme aprovado por meio de Ordem de Serviço (OS), observando as exigências de execução, os entregáveis e demais obrigações constantes do Termo de Referência.
Mecanismo de Cálculo	Cada serviço constante na Ordem de Serviço será verificado e valorado individualmente, aplicando-se para cada ocorrência os indicadores de qualidade e as respectivas faixas de pagamento, de modo a aferir os valores do redimensionamento.
Faixas de ajuste no pagamento	Os ajustes incidirão diretamente sobre os valores dos produtos e serviços demandados referente a cada OS, a ser considerado pela CONTRATANTE na emissão das respectivas Notas Fiscais.
Observações	As ocorrências podem ser cumulativas. As ocorrências não serão identificadas se elas forem causadas por motivos fortuitos ou de força maior.
Periodicidade	A cada prestação de contas de acordo com a Ordem de Serviço autorizada.

ASPECTOS COMUNS AO GRUPO DE SERVIÇOS - BLOCO 1 - Manutenção corretiva e preventiva em equipamento de impressão Noritsu Digital 1005-A	
Item	Descrição
Ocorrências	A - Não cumprimento do prazo de atendimento; B - Inconsistência e/ou baixa qualidade do atendimento ou serviço prestado; C - Ausência ou falha no equipamento após a manutenção; D - Indisponibilidade de atendimento ou demora nos retornos às solicitações da CONTRATANTE relacionadas ao serviço demandado.
Faixas de ajuste no pagamento	Se ocorrer A e/ou B: desconto de 10% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer C e/ou D: desconto de 15% na Nota Fiscal referente ao serviço.

ASPECTOS COMUNS AO GRUPO DE SERVIÇOS - BLOCO 2 - REPOSIÇÃO DE PEÇAS	
Item	Descrição
Ocorrências	A - Não cumprimento do prazo de entrega; B - Inconsistência e/ou baixa qualidade da peça reposta; C - Falha no equipamento decorrente da peça reposta; D - Indisponibilidade da peça a ser reposta ou demora nos retornos às solicitações da CONTRATANTE relacionadas ao serviço demandado.

Faixas de ajuste no pagamento	Se ocorrer A e/ou B: desconto de 10% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer C: desconto de 15% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer D: desconto de 20% na Nota Fiscal referente ao serviço.
--------------------------------------	--

ASPECTOS COMUNS AO GRUPO DE SERVIÇOS - BLOCO 3 - Fornecimento de Insumo Fotográficos como papel, cartuchos de tinta, capa dura e cola para Photo Book.	
Item	Descrição
Ocorrências	A - Não cumprimento do prazo de entrega; B - Inconsistência e/ou baixa qualidade dos insumos; C - Falha no equipamento decorrente dos insumos; D - Indisponibilidade de insumos ou demora nos retornos às solicitações da CONTRATANTE relacionadas ao serviço demandado.
Faixas de ajuste no pagamento	Se ocorrer A e/ou B: desconto de 12% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer C: desconto de 15% na Nota Fiscal referente ao serviço. Se ocorrer D: desconto de 20% na Nota Fiscal referente ao serviço.



Documento assinado eletronicamente por **Clauber Cleber Caetano, Assistente Técnico**, em 25/08/2021, às 16:00 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alan Marques dos Santos, Assistente Técnico**, em 26/08/2021, às 09:31 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **7984081** e o código CRC **63FC4AC6**.