

## ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA XX/2026

# INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Outsourcing de Impressão – Estado do Ceará

### 1. Informações Gerais

1.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) constitui o Anexo II do Termo de Referência e integrará o Contrato decorrente da presente contratação. Este instrumento estabelece, em bases objetivas, mensuráveis, observáveis e comprováveis, os níveis mínimos de qualidade esperados para a execução dos serviços contratados, bem como os critérios de adequação dos pagamentos em função do desempenho obtido pela CONTRATADA.

1.2. Os serviços contratados demandam a definição de objetivos, metas e critérios de desempenho que permitam aferir, de forma objetiva, os resultados alcançados, assegurando que a remuneração da CONTRATADA esteja vinculada à efetiva execução dos serviços e ao atendimento dos níveis de qualidade estabelecidos.

1.3. O presente instrumento estabelece mecanismos de acompanhamento e avaliação da execução contratual, por meio de indicadores de desempenho, métricas, análises e relatórios gerenciais, destinados a verificar a qualidade, a eficiência e a regularidade dos serviços prestados, bem como a subsidiar a adoção de medidas corretivas, na gestão contratual e na avaliação de eventual prorrogação contratual.

1.4. A apuração dos resultados será realizada mensalmente pelos agentes designados para a gestão e fiscalização da execução contratual, com base nos indicadores, metas e critérios estabelecidos neste instrumento. Após a consolidação dos resultados, a CONTRATADA será formalmente cientificada para fins de emissão do documento de cobrança correspondente ao valor efetivamente devido e, quando cabível, para adoção das medidas corretivas necessárias.

1.5. Os descontos decorrentes da aplicação deste IMR constituem mecanismo de adequação do pagamento ao nível de serviço efetivamente entregue, não possuindo natureza sancionatória. Sua aplicação não afasta nem substitui a eventual aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, no Termo de Referência e no Contrato, observados o contraditório e a ampla defesa.

### 2. Condições Gerais

2.1. O acompanhamento e a avaliação da execução contratual serão realizados por meio deste Instrumento de Medição de Resultados (IMR), que estabelece os indicadores, metas e critérios objetivos para aferição do desempenho da CONTRATADA.

2.2. O IMR constitui mecanismo de gestão e fiscalização contratual destinado a avaliar a qualidade dos serviços prestados, permitindo a adequação dos pagamentos ao desempenho efetivamente obtido pela CONTRATADA.

2.3. O IMR produzirá efeitos a partir do início da execução contratual, cabendo aos agentes designados para a gestão e fiscalização do contrato realizar a apuração mensal dos indicadores de desempenho estabelecidos neste instrumento.

2.4. Os resultados apurados serão utilizados para fins de adequação dos pagamentos, acompanhamento da execução contratual e verificação do cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos. A apuração de desempenho insuficiente poderá ensejar a adoção das medidas administrativas cabíveis, observadas as disposições do Contrato, do Termo de Referência e da legislação aplicável.

2.5. O recebimento integral da remuneração contratual estará condicionado ao cumprimento das obrigações contratuais e ao atendimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho previstos neste IMR.

2.6. A aplicação dos critérios previstos neste instrumento não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento integral das demais obrigações estabelecidas no Contrato e no Termo de Referência.

2.7. Os indicadores e critérios de avaliação previstos neste IMR serão apurados de forma objetiva, com base em registros, relatórios, evidências documentais e demais informações obtidas durante a execução contratual.

### **3. Descrição e Critérios Avaliados**

3.1. A CONTRATADA deverá prestar solução continuada de impressão, cópia e digitalização corporativa (outsourcing de impressão), na modalidade franquia de páginas mais excedente, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, reposição de suprimentos, disponibilização de software de gerenciamento e demais serviços previstos no Termo de Referência, para atendimento das unidades da Receita Federal do Brasil (RFB) no Estado do Ceará.

3.2. A qualidade dos serviços prestados será avaliada mensalmente por meio dos indicadores de nível de serviço estabelecidos neste Instrumento de Medição de Resultados (IMR), observando-se os critérios, fórmulas de cálculo, metas e pesos definidos para cada indicador.

3.3. A apuração dos resultados considerará os registros de chamados técnicos, relatórios da solução de gerenciamento e bilhetagem, registros de indisponibilidade, relatórios de manutenção, registros de substituição de equipamentos, relatórios de reposição de suprimentos e demais evidências produzidas durante a execução contratual.

3.4. A pontuação mensal da CONTRATADA será obtida mediante a consolidação dos resultados dos indicadores de desempenho previstos neste IMR, observadas as respectivas metas e pesos atribuídos.

3.5. Os resultados apurados servirão de base para a adequação dos pagamentos, sem prejuízo da aplicação das demais medidas administrativas previstas no Contrato, no Termo de Referência e na legislação aplicável.

3.6. A avaliação da qualidade dos serviços prestados será realizada por meio dos seguintes indicadores de desempenho:

- a) IAP – Índice de Atendimento no Prazo;
- b) ISE – Índice de Substituição de Equipamentos;
- c) IDE – Índice de Disponibilidade dos Equipamentos;
- d) IFR – Índice de Falhas Recorrentes.

#### **3.7. Disposições Comuns aos Indicadores**

3.7.1. Os prazos de atendimento, solução de chamados, substituição de equipamentos e demais obrigações operacionais serão aqueles estabelecidos no Termo de Referência e no Contrato.

3.7.2. Para fins deste IMR:

I – Atendimento realizado no prazo: o chamado cuja solução tenha ocorrido dentro dos prazos estabelecidos no Termo de Referência;

II – Substituição realizada no prazo: a substituição de equipamento efetuada em conformidade com os prazos estabelecidos no Termo de Referência;

III – Indisponibilidade: qualquer período em que o equipamento esteja impossibilitado de executar as funcionalidades contratadas em decorrência de falha de hardware, software, suprimentos, componentes, peças, pendência de manutenção corretiva ou qualquer outra causa atribuível à CONTRATADA;

IV – Falha recorrente: a repetição de ocorrência decorrente da mesma causa em um mesmo equipamento, no período de 30 (trinta) dias.

3.7.3. O tempo de indisponibilidade será contabilizado a partir do registro formal da ocorrência pela fiscalização contratual ou pelos mecanismos de monitoramento previstos na solução contratada.

3.7.4. Não serão computados como descumprimento dos indicadores:

I – Atrasos, indisponibilidades ou ocorrências decorrentes exclusivamente de fato imputável à CONTRATANTE;

II – Eventos decorrentes de caso fortuito ou força maior devidamente comprovados;

III – Períodos de manutenção preventiva previamente programados e comunicados à CONTRATANTE;

IV – Ocorrências cuja excepcionalidade tenha sido devidamente justificada pela CONTRATADA e aceita pela fiscalização contratual.

3.7.5. A simples abertura de chamado técnico não caracteriza falha recorrente, sendo necessária a confirmação técnica de que a nova ocorrência decorre da mesma causa da ocorrência anterior.

3.7.6. Não serão consideradas falhas recorrentes as ocorrências decorrentes de mau uso comprovado por usuários da CONTRATANTE ou de fatores externos não imputáveis à CONTRATADA.

3.7.7. A CONTRATADA poderá apresentar justificativas, documentos e evidências técnicas relativos às ocorrências apuradas, que serão analisados pela fiscalização contratual antes da consolidação definitiva dos resultados do período.

3.7.8. O cálculo dos indicadores considerará os dados apurados durante o respectivo período de apuração, observadas as regras específicas de cálculo estabelecidas para cada indicador.

3.7.9. Quando não houver eventos ou ocorrências que ensejem a apuração de determinado indicador durante o período de referência, será atribuída à CONTRATADA a pontuação máxima prevista para o respectivo indicador.

3.7.10. Quando caracterizada falha recorrente acima dos limites estabelecidos neste IMR, a fiscalização contratual poderá determinar a substituição do equipamento, observadas as disposições do Termo de Referência.

3.7.11. O desempenho da CONTRATADA será avaliado com base na pontuação final obtida em cada período de apuração, observadas as faixas de adequação de pagamento previstas neste IMR.

3.7.12. O valor a ser pago à contratada será calculado com base no desempenho apurado, observadas as faixas de ajuste e os critérios definidos neste IMR.

3.7.13. Durante o primeiro mês de execução contratual, os indicadores serão monitorados para fins de acompanhamento e ajuste operacional, não sendo aplicadas glosas financeiras decorrentes deste IMR, ressalvadas as hipóteses de inexecução contratual grave ou descumprimento de obrigação essencial prevista no Contrato ou no Termo de Referência.

3.7.14. A CONTRATADA poderá apresentar justificativas para resultados inferiores aos níveis de serviço estabelecidos neste IMR, acompanhadas da documentação comprobatória pertinente.

3.7.15. O eventual acolhimento da justificativa pela fiscalização não afasta a necessidade de adoção das medidas corretivas necessárias para evitar a repetição da ocorrência.

3.7.16. Os resultados dos indicadores serão calculados com duas casas decimais, utilizando-se o critério de arredondamento matemático convencional.

**IAP – Índice de Atendimento no Prazo.** Avaliar o cumprimento dos prazos de atendimento e solução dos chamados técnicos registrados durante o período de apuração.  $IAP = (Quantidade\ de\ chamados\ atendidos\ dentro\ do\ prazo\ contratual \div Quantidade\ total\ de\ chamados\ registrados\ no\ período) \times 100$ . Meta Mensal:  $IAP \geq 95\%$

| <b>Critério de Pontuação: Faixa de Resultado do IAP</b> | <b>Pontuação</b> |
|---------------------------------------------------------|------------------|
| Igual ou superior a 95%.                                | 35 pontos        |
| De 90% a 94,99%.                                        | 25 pontos        |
| De 85% a 89,99%.                                        | 15 pontos        |
| Inferior a 85%.                                         | 0 ponto          |

**ISE – Índice de Substituição de Equipamento.** Avaliar o cumprimento dos prazos estabelecidos para substituição de equipamentos cuja recuperação não seja possível no local de instalação ou que apresentem falhas recorrentes que justifiquem sua substituição.  $ISE = (Quantidade\ de\ substituições\ realizadas\ dentro\ do\ prazo\ contratual \div Quantidade\ total\ de\ substituições\ necessárias\ no\ período) \times 100$ . Meta Mensal:  $ISE \geq 95\%$

| <b>Critério de Pontuação: Faixa de Resultado do ISE</b> | <b>Pontuação</b> |
|---------------------------------------------------------|------------------|
| Igual ou superior a 95%.                                | 25 pontos        |
| De 90% a 94,99%.                                        | 15 pontos        |
| De 85% a 89,99%.                                        | 10 pontos        |
| Inferior a 85%.                                         | 0 ponto          |

**IDE – Índice de Disponibilidade do Equipamento.** Avaliar a disponibilidade operacional dos equipamentos, assegurando a continuidade da prestação dos serviços.  $IDE = (Tempo\ de\ disponibilidade\ dos\ equipamentos \div Tempo\ total\ de\ operação\ previsto\ no\ período) \times 100$ . Meta Mensal:  $IDE \geq 95\%$

| <b>Critério de Pontuação: Faixa de Resultado do IDE</b> | <b>Pontuação</b> |
|---------------------------------------------------------|------------------|
| Igual ou superior a 95%.                                | 30 pontos        |
| De 90% a 94,99%.                                        | 25 pontos        |
| De 85% a 89,99%.                                        | 15 pontos        |
| Inferior a 85%.                                         | 0 ponto          |

IFR – Índice de Falhas Recorrentes. Avaliar a recorrência de falhas de mesma natureza em um mesmo equipamento, de forma a identificar problemas persistentes. Meta Mensal: Máximo de 3 (três) ocorrências por equipamento.

| <b>Critério de Pontuação: Faixa de Resultado do IFR</b> | <b>Pontuação</b> |
|---------------------------------------------------------|------------------|
| Até 3 ocorrências.                                      | 10 pontos        |
| Acima de 3 ocorrências.                                 | 0 ponto          |

#### 4. Forma de Dimensionamento dos Pagamentos

4.1. A adequação dos pagamentos será realizada de acordo com a pontuação final obtida pela CONTRATADA em cada período de apuração, observando-se a seguinte tabela:

| <b>Faixa de Pontuação Obtida</b> | <b>Percentual de Desconto sobre a Fatura Mensal</b> |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 95 a 100 pontos                  | 0%                                                  |
| 90 a 94,99 pontos                | 1,0%                                                |
| 85 a 89,99 pontos                | 2,0%                                                |
| 80 a 84,99 pontos                | 4,0%                                                |
| 75 a 79,99 pontos                | 6,0%                                                |
| Abaixo de 75 pontos              | 10,0%                                               |

4.2. O percentual de desconto incidirá sobre o valor bruto da fatura mensal correspondente ao período de apuração.

4.3. A aplicação dos descontos previstos neste IMR constitui mecanismo de adequação do pagamento ao nível de serviço efetivamente entregue e não possui natureza sancionatória.

4.4. A aplicação de desconto não impede nem substitui a adoção das demais medidas administrativas previstas no Contrato, no Termo de Referência, no Edital e na legislação aplicável.

4.5. A recorrência de resultados insatisfatórios poderá caracterizar indícios de inexecução contratual, cabendo à Administração avaliar a adoção das medidas cabíveis, observados o contraditório e a ampla defesa.

4.6. Para fins de gestão e acompanhamento da execução contratual, serão considerados resultados críticos os seguintes eventos:

I – Obtenção de pontuação inferior a 75 (setenta e cinco) pontos em um período de apuração;

II – Obtenção de pontuação inferior a 85 (oitenta e cinco) pontos em 3 (três) ou mais períodos de apuração durante a vigência contratual.

4.7. A ocorrência das situações previstas no item anterior deverá ser objeto de análise específica pela fiscalização contratual, considerando as circunstâncias do caso concreto e as justificativas eventualmente apresentadas pela CONTRATADA, podendo ensejar a adoção de plano de ação corretivo, reforço do acompanhamento contratual ou outras medidas administrativas cabíveis.

## 5. Disposições Finais

5.1. Este Instrumento de Medição de Resultados (IMR) integra o Termo de Referência, o Edital e o Contrato decorrente do Pregão Eletrônico SRRF03 nº 170040-14/2026, constituindo o mecanismo de avaliação do desempenho da CONTRATADA e de adequação dos pagamentos em função dos níveis de serviço efetivamente entregues.

5.2. Os indicadores, metas, critérios de pontuação e faixas de adequação de pagamento estabelecidos neste IMR deverão ser observados durante toda a vigência contratual, inclusive em eventuais prorrogações.

5.3. A aplicação dos critérios previstos neste instrumento não afasta a obrigação da CONTRATADA de cumprir integralmente todas as condições estabelecidas no Contrato, no Termo de Referência, no Edital e na legislação aplicável.

5.4. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021, do Contrato, do Termo de Referência e demais normas aplicáveis.

5.5. O presente IMR deverá ser interpretado em conjunto com os demais documentos que compõem a contratação, prevalecendo, em caso de conflito, as disposições do Contrato e do Termo de Referência.