



Ministério da Fazenda
Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil
Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil – 8ª Região Fiscal
Alfândega da Receita Federal do Brasil em São Paulo
Serviço de Programação e Logística

Apêndice III ao Termo de Referência INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Projeto Executivo de Sistema de Segurança Eletrônica

E-Processo: 15771.721.324/2021-64

Pregão 07.2023

1. Definição: INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) – documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;
2. Objetivo a atingir: obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.
3. Forma de avaliação: definição das situações (indicadores) que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de correspondência, de 1 a 5, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas, que podem ser cumulativas, de 0,5% a 7,0% do valor mensal do contrato.
4. Apuração: ao final de cada período de apuração (etapa do cronograma), o Fiscal do contrato preencherá a planilha de cálculo o índice global e a encaminhará ao preposto da contratada para conhecimento do valor da glosa a ser aplicada naquela etapa, ajustado ao cumprimento das metas deste acordo e adoção das medidas recomendadas, quando houver.
5. Sanções: Quando o percentual de glosas no período (cada etapa do cronograma) for superior a 10% (dez por cento) sobre o valor da etapa ou o somatório das glosas for superior a 30% (trinta por cento) do valor das etapas no período de um ano, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação das penalidades previstas no contrato.
6. Em caso de grau de relevância "X", a empresa estará sujeita à glosa de relevância "5", e sujeita também a penalidades por descumprimento parcial de contrato.
7. Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações as etapas ou atendimentos que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior, ou se a Administração deu causa ao problema.

MENSURAÇÃO

Grau de Relevância	Correspondência
1	Glosa de 0,5 % sobre o valor da Fatura por evento
2	Glosa de 1,0 % sobre o valor da Fatura por evento
3	Glosa de 2,0 % sobre o valor da Fatura por evento



Ministério da Fazenda
Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil
Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil – 8ª Região Fiscal
Alfândega da Receita Federal do Brasil em São Paulo
Serviço de Programação e Logística

4	Glosa de 3,5 % sobre o valor da Fatura por evento
5	Glosa de 5,0 % sobre o valor da Fatura por evento
X	Glosa de 5,0 % sobre o valor da Fatura por evento e penalidades adicionais por descumprimento parcial de contrato



Ministério da Fazenda
Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil
Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil – 8ª Região Fiscal
Alfândega da Receita Federal do Brasil em São Paulo
Serviço de Programação e Logística

IMR Implantação de Sistema e Prestação de Serviços de Sistema de Segurança Eletrônica e desinstalação de sistema a ser substituído.

Item	Descrição do Indicador/ Situações	Instrumento para verificação	Grau de Relevância
1- Atendimento ao Cronograma	Atraso de até 2 dias na conclusão de etapa vinculada a pagamento	Fiscalização presencial e Ordem de Serviço	1
	Atraso de até 3 dias na conclusão de etapa vinculada a pagamento	Fiscalização presencial e Ordem de Serviço	2
	Atraso de até 4 dias na conclusão de etapa vinculada a pagamento	Fiscalização presencial e Ordem de Serviço	3
	Atraso de até 5 dias na conclusão de etapa vinculada a pagamento	Fiscalização presencial e Ordem de Serviço	4
	Atraso de até 7 dias na conclusão de etapa vinculada a pagamento	Fiscalização presencial e Ordem de Serviço	5
	Atraso superior a 7 dias na conclusão de etapa vinculada a pagamento	Fiscalização presencial e Ordem de Serviço	X
2- Qualidade dos Serviços	Não reportar-se a fiscalização quando da chegada ou saída dos edifícios por ocasião da realização de serviços	Fiscalização presencial	2
	Verificação de restos de materiais ou outras sujidades advindas de atuação nos equipamentos nos locais onde serviços foram executados em até 02 horas após a conclusão dos serviços	Fiscalização presencial	2
	Deixar de manter registro atualizado de intervenções, verificações e falhas	Fiscalização presencial	2



Ministério da Fazenda
Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil
Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil – 8ª Região Fiscal
Alfândega da Receita Federal do Brasil em São Paulo
Serviço de Programação e Logística

2- Qualidade dos Serviços	registradas com data e hora junto a cada quadro de comando		
	Dano a equipamentos por imprudência ou imperícia	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	2
	Recurсар-se a entregar documento (comprovante, fatura, etc) quando solicitado pelo fiscal de contrato	Fiscalização presencial	3
	Fornecimento de informação incorreta à fiscalização	Fiscalização presencial	2
	Destruição ou danificação intencional de documentos relacionados a adequação do sistema	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	5
	Omissão na informação de condições que exigem a adoção de providências para funcionamento correto dos equipamentos	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	5
	Deixar de indicar preposto	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	2
	Danificar equipamento por omissão, imperícia ou intempestividade na atuação	Danificar equipamento por omissão, imperícia ou intempestividade na atuação	5
	Emissão de relatórios/documentos fora do prazo estipulado ou combinado com a fiscalização	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	2
	Relatórios de serviço com informações incompletas ou incorretas	Relatório de serviços	1
	Falta dos elementos mínimos no relatório de serviços indicado no TR	Relatório de serviços	1
	Deixar de entregar relatórios junto ou antes da entrega da fatura de serviços	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	1
	Deixar de elaborar e entregar Laudo Técnico solicitado pela Fiscalização	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	5



Ministério da Fazenda
Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil
Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil – 8ª Região Fiscal
Alfândega da Receita Federal do Brasil em São Paulo
Serviço de Programação e Logística

2- Qualidade dos Serviços	Deixar de prover serviços de internet e e deixar de solucionar em até 03 horas pane na base de dados, no software ou em qualquer elemento que inviabilize o funcionamento do Sistema de segurança eletrônica com interrupção da geração de imagens	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	2
2- Qualidade dos Serviços	Deixar de realizar as manutenções preventiva e corretiva dos equipamentos nos prazos estabelecidos no Projeto Básico	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	X
2- Qualidade dos Serviços	Deixar de elaborar e apresentar à contratante, juntamente com o Projeto Executivo, um plano de manutenção que combine manutenções preventivas programadas com disponibilidade de atendimento de manutenções corretivas, com critérios e prazos bem definidos	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	X
2- Qualidade dos Serviços	Deixar de realizar o serviço de pronta resposta	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	X

3- Equipe de execução dos serviços e uso de equipa- mento de proteção	Emprego de funcionário desqualificado para execução dos serviços	Fiscalização presencial	3
	Recusar-se a substituir profissional , após solicitação justificada da fiscalização	Fiscalização presencial	2
	Falta de identificação dos prestadores com crachá	Fiscalização presencial	1
	Execução de serviços sem equipamentos de proteção	Fiscalização presencial	3
	Deixar de fornecer os equipamentos de proteção aos funcionários que executam os serviços	Fiscalização presencial	4
	Uso de equipamentos de proteção inadequados ou deteriorados	Fiscalização presencial	4
3- Equipe de execução dos serviços e uso de	Deixar de Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	Fiscalização presencial	1



Ministério da Fazenda
Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil
Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil – 8ª Região Fiscal
Alfândega da Receita Federal do Brasil em São Paulo
Serviço de Programação e Logística

equipamento de proteção e Qualidade dos Serviços			
	Deixar de Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	Fiscalização presencial	2
	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	Fiscalização presencial e Relatório de Serviços	3

Observações:

A glosa será somente sobre o valor referente à etapa com irregularidade