



SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL - RFB
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RFB – 8ª REGIÃO FISCAL
ALFÂNDEGA DA RFB NO AEROPORTO INTERNACIONAL DE VIRACOPOS – ALF/VCP,
UNIDADE ADMINISTRATIVA VINCULADA À ALFÂNDEGA DA RFB EM SÃO PAULO – ALF/SPO

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. INFORMAÇÕES GERAIS

- 1.1. **Definição:** Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
- 1.2. **Objetivo a atingir:** Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.
- 1.3. **Forma de avaliação:** Definição de situações que caracterizem o não atendimento objetivo e respectiva atribuição de descontos no valor do pagamento devido.
- 1.4. **Apuração:** Ao final de cada período de apuração, a fiscalização do contrato encaminhará ao FORNECEDOR as informações para emissão do documento de cobrança pelo valor ajustado e adoção das medidas recomendadas, se houver.
- 1.5. **Sanções:** Além da aplicação de desconto no valor a ser pago pela prestação do serviço, como instrumento de gestão, em razão da presença de falhas na prestação do serviço elencadas neste IMR, a ADMINISTRAÇÃO poderá ainda aplicar as penalidades previstas no Termo de Referência e no Contrato.

2. CONDIÇÕES GERAIS

- 2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços do FORNECEDOR será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos abaixo.
- 2.2. O IMR deve ser considerado e entendido pela FORNECEDOR como um compromisso de qualidade que assumirá junto à ADMINISTRAÇÃO. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.
- 2.3. Para o recebimento integral do valor contratado, o FORNECEDOR deverá cumprir com suas obrigações.
- 2.4. O IMR será implementado na data de início da execução do objeto, cabendo aos Fiscais Técnico e Administrativo da ADMINISTRAÇÃO avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.
- 2.5. A comunicação entre FORNECEDOR e ADMINISTRAÇÃO deverá ocorrer preferencialmente por e-mail.
- 2.6. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo haver registro de várias ocorrências em uma mesma data.



SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL - RFB
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RFB – 8ª REGIÃO FISCAL
ALFÂNDEGA DA RFB NO AEROPORTO INTERNACIONAL DE VIRACOPOS – ALF/VCP,
UNIDADE ADMINISTRATIVA VINCULADA À ALFÂNDEGA DA RFB EM SÃO PAULO – ALF/SPO

3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS

3.1. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as seguintes regras de Medição de Resultado:

- 3.1.1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “bom”, “razoável”, “insatisfatório” e “péssimo” (equivalente respectivamente aos pontos 3, 2, 1 e 0) para cada item avaliado, com as respectivas justificativas, se necessárias.
- 3.1.2. A aferição da prestação do serviço é condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor ou outro agente público que tenha verificado sua ocorrência.

3.2. Serão avaliados três módulos distintos, conforme os itens discriminados abaixo:

MÓDULO 1 – Qualidade do atendimento

I – Funcionário do FORNECEDOR apresentar-se no local de realização da vistoria sem crachá de identificação.

II – Atendimento descortês.

III – Impontualidade no horário marcado para realização da vistoria.

IV – Ausência de resposta aos questionamentos da ADMINISTRAÇÃO no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

V – Omitir / dificultar a fiscalização de qualquer informação solicitada ou anormalidade verificada.

MÓDULO 2 – Conformidade da prestação do serviço com as disposições do Termo de Referência relativas à inspeção técnica veicular

I – Inobservância das normas de segurança pelo funcionário do FORNECEDOR.

II – Ausência de itens de equipamento de proteção individual, quando necessário.

III – Não deixar o veículo examinado no mesmo estado em que se encontrava antes da vistoria (subitem 4.3.3 do Termo de Referência).

IV – Não realizar a identificação veicular nos termos do subitem 4.2.1 do Termo de Referência.

V – Não planejar o cronograma de execução do serviço, caso este não possa ser realizado em um único dia.

MÓDULO 3 – Conformidade da prestação do serviço com as disposições do Termo de Referência relativas à elaboração de laudo técnico conclusivo

I – Atraso injustificado para apresentação do laudo conclusivo no prazo de 10 dias úteis, contados da data de envio da ordem de serviço pela ADMINISTRAÇÃO ao e-mail indicado pelo FORNECEDOR (subitem 4.3.7 do Termo de Vistoria).



SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL - RFB
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RFB – 8ª REGIÃO FISCAL
ALFÂNDEGA DA RFB NO AEROPORTO INTERNACIONAL DE VIRACOPOS – ALF/VCP,
UNIDADE ADMINISTRATIVA VINCULADA À ALFÂNDEGA DA RFB EM SÃO PAULO – ALF/SPO

II – Não realização das análises de que trata o subitem 4.2.2.3 do Termo de Referência para identificação do veículo primitivo, após conclusão de existência de adulteração no veículo vistoriado.

III – Não verificação das restrições administrativas, financeiras e judiciais que pesam sobre o veículo após sua identificação (subitem 4.2.2.4 do Termo de Referência).

IV – Não avaliar a condição do veículo conforme subitem 4.2.2.5 do Termo de Referência.

V – Elaboração de laudo não conclusivo sem estar devidamente justificado (subitem 4.2.2.6 do Termo de Referência).

VI – Entrega de laudo técnico conclusivo sem o relatório das pesquisas realizadas, nos termos do subitem 4.2.2.8 do Termo de Referência e em desconformidade com os subitens 4.2.2.9 e 4.2.2.10 do Termo de Referência.

3.3. Cada um dos módulos acima possui um respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância, conforme abaixo:

MÓDULO	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	10	30
2	20	60
3	30	90
Resultado Máximo da Avaliação		180

3.4. De acordo com as ocorrências constatadas na execução do objeto e, considerando os pesos de cada módulo, a pontuação máxima da ADMINISTRAÇÃO será avaliada de acordo com a seguinte tabela:

MÓDULO 1			
CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS	PESO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Todos os aspectos adequados	3	10	30
Um aspecto inadequado (descrever)	2		20
Dois aspectos inadequados (descrever)	1		10
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0		0
MÓDULO 2			
CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS	PESO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Todos os aspectos adequados	3	20	60
Um aspecto inadequado (descrever)	2		40
Dois aspectos inadequados (descrever)	1		20
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0		0
MÓDULO 3			
CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS	PESO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Todos os aspectos adequados	3	30	90
Um aspecto inadequado (descrever)	2		60
Dois aspectos inadequados (descrever)	1		30
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0		0



SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL - RFB
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RFB – 8ª REGIÃO FISCAL
ALFÂNDEGA DA RFB NO AEROPORTO INTERNACIONAL DE VIRACOPOS – ALF/VCP,
UNIDADE ADMINISTRATIVA VINCULADA À ALFÂNDEGA DA RFB EM SÃO PAULO – ALF/SPO

- 3.5. Os serviços serão considerados insatisfatórios quando a pontuação indicar valor abaixo de 120 pontos.
- 3.6. As cinco primeiras inspeções técnicas serão objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pelo FORNECEDOR.
- 3.7. O FORNECEDOR poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela ADMINISTRAÇÃO, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do FORNECEDOR.

4. FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

- 4.1. As adequações nos pagamentos estarão limitadas às seguintes faixas de tolerância:

FAIXA DE PONTUAÇÃO OBTIDA	PERCENTUAL DE DESCONTO NA FATURA
151 a 180	0%
121 a 150	2%
91 a 120	3%
61 a 90	5%
Até 60	10%