



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 V – 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 à CONTRATADA 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 CONTRATANTE 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 da CONTRATADA 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 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.
- 2.3. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa CONTRATADA deverá cumprir com suas obrigações contratuais.
- 2.4. O IMR será implementado na data da assinatura do contrato, cabendo aos Fiscais Técnico e Administrativo do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.
- 2.5. A comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE 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.

**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:



**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**

- 3.1.1. 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 do Contrato 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 da CONTRATADA 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 CONTRATANTE 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 da CONTRATADA.
- 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 CONTRATANTE ao e-mail indicado pela CONTRATADA (subitem 4.3.7 do Termo de Vistoria).
- 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.



**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**

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 contrato e, considerando os pesos de cada módulo, a pontuação máxima da CONTRATADA 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

3.5. Os serviços serão considerados insatisfatórios quando a pontuação indicar valor abaixo de 120 pontos.



**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**

3.6. As cinco primeiras inspeções técnicas serão objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela CONTRATADA.

3.7. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.

**4. FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS**

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

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

4.2. Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:

- 4.2.1. Desconto de 10% por mais de seis vezes durante a vigência inicial do contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação;
- 4.2.2. Pontuação abaixo de 60 pontos;
- 4.2.3. Pontuação inferior a 120 pontos por seis meses consecutivos.