

ANEXO C: INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. O Instrumento de Medição de Resultado define os índices a serem atingidos para o cumprimento do conjunto de compromissos acordados entre Contratante e a Contratada.

2. Tais índices serão medidos e aplicados aos serviços contratados pelo Conselho Regional de Contabilidade do Pará e prestados pela Contratada.

3. Mensalmente os dados do IMR deverão ser apresentados ao Conselho Regional de Contabilidade do Pará, incluindo informações sobre ações e necessidades para a correção de desvios, visando atingir, manter e melhorar os níveis desejados. A abrangência e o nível de detalhamento dos demonstrativos serão definidos conforme as necessidades identificadas pela CONTRATADA, podendo sofrer alterações ao longo do tempo, as quais serão encaminhadas ao Conselho Regional de Contabilidade do Pará via os processos de Gerenciamento do Instrumento de Medição de Resultado e de Mudanças do mesmo. Para a medição dos índices de nível de resultados, serão considerados os seguintes conceitos:

- Atendimento local/remoto: Atendimentos realizados nas dependências do Conselho Federal de Contabilidade pela equipe da CONTRATADA;
- Horário padrão de atendimento: O atendimento padrão será realizado 05 (cinco) dias por semana, 8 (oito) horas por dia (horário de expediente do CRCPA), durante todo o ano.

3. Instrumento regulado pela Instrução Normativa SEGES-MP nº 05, de maio de 2017, que cria parâmetros para a efetivação de pagamento por resultados, possibilitando à Administração Pública remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviços pactuado no instrumento, visando, em última análise, à obtenção dos melhores resultados e da máxima qualidade e eficiência na prestação dos serviços, contribuindo para evitar contratações infrutíferas e o dispêndio irregular de recursos públicos. O IMR aplicado ao atual Termo de Referência se dá nos seguintes termos:

Os seguintes níveis de IMR devem ser atendidos:

INDICADOR 1	
Prazo para atendimento às solicitações demandadas à CONTRATADA	
Item	Descrição
Finalidade:	Garantir os padrões de atendimento às solicitações do Conselho Regional de Contabilidade do Pará
Meta a cumprir:	99% dos atendimentos solucionados no prazo previsto conforme nível de severidade
Instrumento de medição:	Abertura e fechamento de chamado.
Forma de acompanhamento:	Medição via ferramenta da CONTRATADA e relatórios mensais de acompanhamento. Os tempos serão registrados e apurados através do Sistema de Service Desk da CONTRATADA.
Periodicidade:	Mensal - 24 x 7
Mecanismo de Cálculo:	HP= Quantidade de horas de previstas de um serviço em um determinado período de tempo T. HE = Quantidade total de horas executadas de um determinado período de tempo T. R = HE-HP
Início de Vigência:	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento:	Situação Readequação valor de Ordem de Serviço ou pendência; $X \leq 8$ horas 100% do valor da OS $8 < X \leq 12$ h 95% do valor da OS $12 < X \leq 16$ h 90% do valor da OS $16 < X \leq 20$ h 85% do valor da OS $20 < X \leq 24$ h 80 % do valor da OS
Sanções	Se $X > 24$ e $X \leq 28$ h, multa de 1% sobre a fatura do período. Se $X > 28$ h e $X \leq 32$ h, multa de 2% sobre a fatura do período. Se $X > 32$ h, multa de 3% sobre a fatura do período + direito de rescisão contratual pela Contratante.
Observações	Não serão aplicadas glosas durante os primeiros 90 dias após a implantação do serviço, por se tratar de período de adaptação contratual. Nos três primeiros meses do contrato, as Glosas, caso existam, poderão ser convertidas em advertências, visando adaptação à sistemática

INDICADOR 2	
Prazo para atendimento às solicitações ERROS de Sistema	
Item	Descrição
Finalidade:	Garantir os padrões de qualidade dos sistemas utilizados pelo Conselho Regional de Contabilidade do Pará
Meta a cumprir:	99,4% dos atendimentos solucionados no prazo previsto conforme nível de severidade
Instrumento de medição:	Abertura e fechamento de chamado.
Forma de acompanhamento:	Medição via ferramenta da CONTRATADA e relatórios mensais de acompanhamento. Os tempos serão registrados e apurados através do Sistema de Service Desk da CONTRATADA.
Periodicidade:	Mensal - 24 x 7
Mecanismo de Cálculo:	HP= Quantidade de horas de previstas de um serviço em um determinado período de tempo T. HE = Quantidade total de horas executadas de um determinado período de tempo T. R = HE-HP
Início de Vigência:	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento:	Situação Readequação de valor do licenciamento mensal; X < = 4 horas 100% do valor do licenciamento mensal; X > 4 h e X < = 12 h 95% do valor do licenciamento mensal; X > 12 h e X < = 16 h 90% valor do licenciamento mensal; X > 16 h e X < = 20 h 85% valor do licenciamento mensal; X > 20 h x < = 24h 80 % do valor do licenciamento mensal;
Sanções	Se X > 24 e X < = 28h, multa de 1% sobre a fatura do período. Se X > 28h e X < = 32h, multa de 2% sobre a fatura do período. Se X > 32h, multa de 3% sobre a fatura do período + direito de rescisão contratual pela Contratante.
Observações	Não serão aplicadas glosas durante os primeiros 90 dias após a implantação do serviço, por se tratar de período de adaptação contratual. Nos três primeiros meses do contrato, as Glosas, caso existam, poderão ser convertidas em advertências, visando adaptação à sistemática.

O Conselho Regional de Contabilidade do Pará entende que haverá uma fase inicial de transição e adequação dos processos de atendimento por parte da Contratada. Sendo assim, os níveis de serviço do (IMR) não serão exigidos contratualmente durante os primeiros 45 (quarenta e cinco) dias de duração do contrato. Os índices deverão ser apurados e apresentados ao Conselho Regional de Contabilidade do Pará, no entanto a Contratada não estará sujeita a penalidades pelo seu descumprimento durante este período.

4. Ressalta-se ainda que a Contratada não poderá ser penalizada (multada) em mais de 30% (trinta por cento) do valor de sua fatura mensal em qualquer mês, por descumprimento dos níveis de serviço acordados. Todavia, o Conselho Federal de Contabilidade resguarda o direito de cancelar o contrato unilateralmente caso os índices não sejam atingidos por 03 (três) meses consecutivos.