



**Ministério da Educação
Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Pró-Reitoria de Administração
Divisão de Aquisição de Materiais e Serviços
Setor de Planejamento da Contratação**

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. DA DEFINIÇÃO

1. Este anexo é parte indissociável do Contrato XX/XXXX firmado a partir do Edital XX/2025 e de seus demais anexos.
2. Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
3. Este anexo é parte indissociável do(s) Contrato(s) firmado(s) a partir deste Edital de Pregão Eletrônico da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (Ufersa).
4. A fiscalização dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto neste anexo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:
 1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
 2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada; e
 3. Descumprir obrigações contratuais e legais.
5. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
4. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;
5. O preposto da contratada poderá solicitar ao fiscal do contrato a avaliação de nível dos serviços;
6. O preposto da contratada deverá apor assinatura na avaliação de nível dos serviços, tomando ciência da avaliação realizada;
7. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada

a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

8. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

9. É vedada a atribuição à contratada para a realização da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços executados;

10. O fiscal do contrato poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

11. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 05 (cinco) indicadores de qualidade: prestar os serviços na periodicidade e nos horários predeterminados pela contratante, cumprir determinações e notificações do fiscal do contrato, tempo de resposta às solicitações da contratante, executar o contrato conforme especificações do Termo de Referência e outras obrigações contratuais diversas.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 00 (zero) e 100 (cem).

2.2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo de pontuação de qualidade.

INDICADOR	
N.º 01 PRESTAR OS SERVIÇOS NA PERIODICIDADE E NOS HORÁRIOS PREDETERMINADOS PELA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir uma prestação do serviço de forma continua.
Meta a cumprir	Prestação dos serviços nos dias e horários definidos no TR e Contrato.
Instrumento de medição	Cumprimento da meta estipulada.
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através de Registros.
Periodicidade	Mensal.

Mecanismo de Cálculo	Resolução definitiva na prestação dos serviços.
Início de Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Faixas de ajuste no pagamento	- Sem ocorrências = 20 Pontos; - 01 ocorrência = 15 Pontos; - 02 ocorrências = 10 Pontos; - 03 ocorrências = 05 Pontos; e - 04 ou mais ocorrências = 00 Ponto.
Sanções	Ver item 3.2

INDICADOR	
N.º 02 CUMPRIR DETERMINAÇÕES E NOTIFICAÇÕES DO FISCAL DO CONTRATO	
Item	Descrição
Finalidade	Executar determinações e notificações do fiscal do contrato.
Meta a cumprir	Cumprimento de determinações e notificações do fiscal do contrato.
Instrumento de medição	Cumprimento da meta estipulada.
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através de Registros.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Resolução definitiva no atendimento de determinações e notificações do fiscal do contrato.
Início de Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Faixas de ajuste no pagamento	-- Sem ocorrências: 20 pontos; - 01 ocorrência = 15 pontos; - 02 ocorrências = 10 pontos; - 03 ocorrências = 05 pontos; e - 04 ou mais ocorrências = 00 ponto.
Sanções	Ver item 3.2

INDICADOR	
N.º 03 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração.
Meta a cumprir	Atendimento pela Contratada dentro do prazo concedido pela Contratante.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através de Registros.
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço

Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> - Sem ocorrências: 20 pontos; - 01 ocorrência = 15 pontos; - 02 ocorrências = 10 pontos; - 03 ocorrências = 05 pontos; e - 04 ou mais ocorrências = 00 ponto.
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante conforme prazo estabelecido na notificação ou conforme estabelecido em edital, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR	
N.º 04 EXECUTAR O CONTRATO CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar diariamente os serviços que estão sendo executados.
Meta a cumprir	Cumprir obrigações contratuais
Nenhuma ocorrência no mês	Constatação formal de ocorrências
Constatação formal de ocorrências	Pelo fiscal do Contrato através de Registros.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço:
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> - Sem ocorrências: 20 pontos; - 01 ocorrência = 15 pontos; - 02 ocorrências = 10 pontos; - 03 ocorrências = 05 pontos; e - 04 ou mais ocorrências = 00 ponto.
Sanções	Ver item 3.2

INDICADOR	
N.º 05 OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas

Meta a cumprir	Cumprir obrigações contratuais
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através de Registros.
Periodicidade	Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	- Sem ocorrências: 20 pontos; - 01 ocorrência = 15 pontos; - 02 ocorrências = 10 pontos; - 03 ocorrências = 05 pontos; e - 04 ou mais ocorrências = 00 ponto.
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas nos indicadores 1, 2 e 3, assim como, treinamento, funcionários em nível de escolaridade adequados, substituição de funcionários faltosos por funcionário e por dia, dentre outras obrigações contratuais.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em 01 (uma) pontuação final no intervalo de 00 (zero) a 100 (cem) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, sendo que os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 ponto	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto	0,90
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

3. A avaliação abaixo de 50 (cinquenta) pontos por 03 (três) vezes poderá motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.

4. O ajustamento do pagamento de acordo com a pontuação obtida no IMR, não impede a contratante aplicar as sanções previstas no Edital e seus respectivos anexos.

4. CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS			
INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1) prestar os serviços na periodicidade e nos horários predeterminados pela contratante.	Sem ocorrências	20 pontos	
	01 ocorrência	15 pontos	
	02 ocorrências	10 pontos	
	03 ocorrências	05 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 pontos	
	Sem ocorrências	20 pontos	
	01 ocorrência	15 pontos	
	02 ocorrências	10 pontos	
	03 ocorrências	05 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 pontos	
	Sem ocorrências	20 pontos	
	01 ocorrência	15 pontos	
2) cumprir determinações e notificações do fiscal do contrato.	02 ocorrências	10 pontos	
	03 ocorrências	05 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 pontos	
	Sem ocorrências	20 pontos	
3) Tempo de Resposta às solicitações da Contratante.	01 ocorrência	15 pontos	
	02 ocorrências	10 pontos	
	03 ocorrências	05 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 pontos	
4) Executar o contrato conforme especificações do Termo de Referência.	Sem ocorrências	20 pontos	
	01 ocorrência	15 pontos	
	02 ocorrências	10 pontos	

	03 ocorrências	05 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 pontos	
5) Outras obrigações contratuais diversas.	Sem ocorrências	20 pontos	
	01 ocorrência	15 pontos	
	02 ocorrências	10 pontos	
	03 ocorrências	05 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 pontos	

Pontuação Total do Serviço: _____

Período da Avaliação: ____/____/____ a ____/____/____.

FISCAL DO CONTRATO

Ciência pela empresa contratada:

PREPOSTO