



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO – UFERSA
Pró-Reitoria de Administração

ANEXO II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1. Este Anexo é parte indissociável do Contrato XX/XXXX firmado a partir do Edital XXXX e de seus demais Anexos
- 1.2. 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.
- 1.3. 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:
 - 1.3.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar, com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas; ou
 - 1.3.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
 - 1.3.3. Descumprir obrigações contratuais e legais;
 - 1.3.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 1.4. 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;
- 1.5. O preposto da contratada poderá solicitar ao fiscal do contrato a avaliação de nível dos serviços;
- 1.6. O preposto da contratada deverá apor assinatura na avaliação de nível dos serviços, tomando ciência da avaliação realizada;
- 1.7. 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;
- 1.8. 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.
- 1.9. É vedada a atribuição à contratada para a realização da avaliação de desempenho e igualdade da prestação dos serviços executados;
- 1.10. 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



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO – UFERSA
Pró-Reitoria de Administração

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 03 (três) indicadores de qualidade: atraso na instalação/substituição das impressoras, prestação dos serviços divergente do solicitado 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 0 (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	
Nº 01 atraso no atendimento do chamado	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	Instalação das impressoras 2 dias úteis após a emissão da ordem de serviço
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através de Registros.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação de serviço
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none">- Sem ocorrências: 40 pontos- 01 ocorrência = 30 pontos- 02 ocorrências = 20 pontos- 03 ocorrências = 10 pontos- 04 ou mais ocorrências = 00 pontos
Sanções	Ver item referente a Sanções no TR ou Contrato

Indicador



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO – UFERSA
Pró-Reitoria de Administração

Nº 02 Prestação dos serviços divergente do solicitado	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento conforme as demandas do órgão.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através de Registros.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	- Sem ocorrências: 40 pontos - 01 ocorrência = 30 pontos - 02 ocorrências = 20 pontos - 03 ocorrências = 10 pontos - 04 ou mais ocorrências = 00 pontos
Sanções	Ver item referente a Sanções no TR ou Contrato

Indicador	
Nº 03 Outras obrigações contratuais diversas	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o cumprimento das obrigações contratuais
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	Identificação de ocorrência no mês de referência.
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 - 04 ou mais ocorrências = 00 pontos
Sanções	Ver item referente a Sanções no TR ou Contrato
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas nos indicadores 1 e 2.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO – UFERSA

Pró-Reitoria de Administração

3.2 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 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)]		

3.3. A avaliação abaixo de 50 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.

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

4. CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1) Atraso na prestação dos serviços	Sem atrasos:	40 pontos	
	01 ocorrência	30 pontos	
	02 ocorrências	20 pontos	
	03 ocorrências	10 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 pontos	
2) Prestação dos serviços divergente do solicitado	Sem atrasos:	40 pontos	
	01 ocorrência	30 pontos	
	02 ocorrência	20 pontos	
	03 ocorrência	10 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 pontos	
3) Outras obrigações contratuais diversas.	Sem atrasos:	20 pontos	
	01 ocorrência	15 pontos	
	02 ocorrência	10 pontos	
	03 ocorrência	05 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 ponto	

Pontuação Total do Serviço: _____

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



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO – UFERSA
Pró-Reitoria de Administração

FISCAL DO CONTRATO

Ciência pela empresa contratada:

Preposto