

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

**PRÓ REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

# ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS DE ATIVIDADES DE MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS CONTINUADOS DE NA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

1. **INTRODUÇÃO**
   1. O IMR é, conforme Instrução Normativa nº 05 de 2017, 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” para os serviços prestados.
   2. A Fiscalização Técnica medirá a eficiência da execução contratual em função de indicadores referenciais descritos a seguir como atividades críticas do contrato, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho e disponibilidade de uso.
   3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos itens contratados, para os quais foi estabelecida meta quantificável a ser cumprida pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida exata e claramente mensuráveis visando o **Cumprimento de Metas Técnicas Contratuais.**
   4. **A aferição e avaliação dos indicadores serão feitas a cada medição/faturamento**, devendo a Contratada apresentá-lo dentro do Relatório de Medição. Devem constar dentro deste relatório o indicador e meta de níveis de serviço alcançado. O conteúdo detalhado e a forma da apresentação serão definidos pelas partes.
   5. Os primeiros 90 (noventa) dias, após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a Contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance dos níveis das metas estabelecidos. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.
   6. Em função do dito acima, **será aplicada um método de carência sobre a aplicação das metas nos primeiros 90 (noventa) dias do contrato** conforme metodologia explicitada a seguir.
      1. para o 1º mês de execução contratual: cobrança de 50% das metas;
      2. para o 2º mês de execução contratual: cobrança de 70% das metas;
      3. para o 3º mês de execução contratual: cobrança de 90% das metas;
      4. a partir do 4º mês de execução contratual serão cobradas 100% das metas.
2. **Metodologia de Cálculo do IMR**

2.1. O IMR – Instrumento de Medição de Resultados será calculado a partir da tabela a seguir:

* + 1. É desejado que a Contratada atinja a faixa de adequação “A” para todas as medições mensais consideradas, caracterizando o atingimento da meta preestabelecida e, consequentemente, não ensejando qualquer desconto.
    2. **O IMR será calculado** em função do percentual de atendimento às metas, conforme tabela do item a seguir. Caso não seja atingido o nível de execução esperado para o escopo de fornecimento, a empresa CONTRATADA terá desconto no valor a ser pago mensalmente pela CONTRATANTE.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 1: QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **FINALIDADE** | Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço. |
| **META A CUMPRIR** | Nível máximo de pontualidade e qualidade. |
| **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO** | Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e relatório de acompanhamento  contratual que relata os prazos da execução e a prestação do serviço. |
| **FORMA DE ACOMPANHAMENTO** | Fiscalização pelos fiscais de contrato e de execução de serviço. |
| **PERIODICIDADE** | Mensal. |
| **MECANISMO DE CÁLCULO** | Constatação de ocorrências no mês de referência. |
| **INÍCIO DA VIGÊNCIA** | A partir da assinatura do contrato e início da prestação do serviço. |
| **FAIXAS DE AJUSTE** | Até 1 ocorrência = Pagamento de 100% do valor devido. |
| Até 2 ocorrências = Pagamento de 99% do valor devido. |
| Até 3 ocorrências = Pagamento de 98% do valor devido. |
| Até 4 ocorrências = Pagamento de 97% do valor devido. |
| **SANÇÕES** | Conforme previsto no Termo de Referência. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 2: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **FINALIDADE** | Mensurar o atendimento às solicitações e execução dos serviços contratados. |
| **META A CUMPRIR** | Atendimento célere às solicitações em até 24 horas. |
| **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO** | Constatação formal de ocorrências que relata os prazos da execução e a prestação do serviço. |
| **FORMA DE ACOMPANHAMENTO** | Fiscalização pelos fiscais de contrato e de execução de serviço. |
| **PERIODICIDADE** | Mensal. |
| **MECANISMO DE CÁLCULO** | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta. |
| **INÍCIO DA VIGÊNCIA** | A partir da assinatura do contrato e início da prestação do serviço. |
| **FAIXAS DE AJUSTE** | Tempo de resposta até 24h = Pagamento de 100% do valor devido. |
| Tempo de resposta até 48h = Pagamento de 99% do valor devido. |
| Tempo de resposta até 72h = Pagamento de 98% do valor devido. |
| Tempo de resposta superior a 72h = Pagamento de 95% do valor devido. |
| **SANÇÕES** | Conforme previsto no Termo de Referência. |

**NOTAS:**

**1)** O desconto realizado em função do IMR não impede outras penalidades por descumprimentos contratuais de aspectos não relacionados ao mesmo.

**2)** Deverão ser descontadas do cálculo IMR os itens previstos não executados por falta da Contratante e/ou de ações alheias à capacidade de atuação da Contratada, conforme julgamento da Fiscalização do Contrato.