

**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.