



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

O presente instrumento de medição de resultado (IMR), independente de transcrição integral, é parte integrante do contrato celebrado e tem por objetivo mensurar a prestação de serviços pela CONTRATADA.

O presente instrumento define os parâmetros de medição dos níveis de qualidade da prestação de serviços e dá base para as respectivas adequações de pagamento. O preço estabelecido em contrato para a realização dos serviços se refere à execução com máxima qualidade. O não alcance da qualidade esperada para os serviços contratados importará em pagamento proporcional ao nível de serviços atribuído no instrumento de mensuração, observados os critérios a seguir delineados.

O pagamento de valores proporcionais ao nível de serviço não se confunde com as penalidades ou multas, as quais devem ser objeto de regular abertura de processo administrativo e do contraditório.

A mensuração da qualidade da prestação dos serviços pela CONTRATADA é de responsabilidade do Fiscal devidamente nomeado para a fiscalização do contrato. A pontuação obtida, pela CONTRATADA, na medição da qualidade dos serviços definirá o valor mensal a ser pago pelos serviços prestados, no período avaliado.

O presente instrumento e seus procedimentos metodológicos poderão ser alterados durante a execução contratual, pela CONTRATANTE, sempre que se fizerem necessárias outras metodologias mais adequadas e eficientes para a medição da qualidade dos serviços prestados.

2. METODOLOGIA DE MENSURAÇÃO

A aplicação do IMR, pela fiscalização técnica do contrato, deverá seguir a metodologia constante em cada indicador tomando como base o mês de referência da prestação dos serviços, conforme os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, observando os indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas, conforme quadros a seguir.

O fiscal técnico deverá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para a mensuração da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no valor a ser pago com base nos indicadores estabelecidos neste documento, sempre que a contratada: (1) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou (2) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Os serviços da Contratada serão avaliados por meio dos indicadores de qualidade:

- (1) Fornecimento e uso de EPI's, uniformes, ferramentas e equipamentos no local da execução dos serviços;
- (2) Cumprimento dos prazos referentes às solicitações e notificações da Contratante;
- (3) Fornecimento dos equipamentos e materiais adequados e necessários para a execução dos serviços;
- (4) Cumprimento das atividades e rotinas nos Postos de Serviços conforme atividades, orientações e atribuições definidas no Termo de Referência;
- (5) Cumprimento do prazo para substituição de funcionários em caso de eventual ausência;
- (6) Atraso no pagamento de salários, 13º salário, férias ou benefícios mensais ou diários do (s) funcionário (s) da Contratada;
- (7) Qualidade na prestação dos serviços contratados.

Aos indicadores, conforme critérios apresentados nos quadros abaixo, serão atribuídos o número de ocorrências registradas no decorrer do mês de avaliação dos serviços prestados. Para cada faixa de número de ocorrências registradas, a contratada poderá sofrer desde a advertência até a glosa de percentuais equivalentes na Nota Fiscal do mês que está sob avaliação, sem prejuízos de demais medidas cabíveis a cada caso. A Nota fiscal, a depender do número total de ocorrências, poderá sofrer uma retenção (glosa) de até 15% de seu valor total.

3. TABELAS DE INDICADORES

INDICADOR 1	
Fornecimento e uso de EPI's e uniformes no local da execução dos serviços.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas quanto à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos EPI's e uniformes no local da execução dos serviços,
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no formulário de registro de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Verificação in loco pelo fiscal do contrato com registro em formulário de ocorrências.
Periodicidade	Verificação diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Soma da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia).
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Até 02 (duas) ocorrências - Notificação da Contratada, pela fiscalização do contrato, para correção da falha; • 03 (três) ocorrências - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; • 04 (quatro) ocorrências - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; • 05 (cinco) ocorrências - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência.
Observações:	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

INDICADOR 2	
Cumprimento dos prazos referentes às solicitações e notificações da Contratante.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o cumprimento do prazo máximo referente às Notificações ou às Solicitações da Contratada e mitigar falhas, erros e omissões com o objetivo de garantir a execução dos serviços dentro dos padrões de qualidade e eficiência.
Meta a cumprir	Prazo de até 01 (um) dia útil a contar da solicitação ou do prazo acordado.
Instrumento de Medição	Registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" pelo fiscal com preenchimento do Formulário de Registro de Ocorrências.
Periodicidade	Por evento/ solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Soma do número de ocorrências registradas no mês.
Início de Vigência	A partir da data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Até 02 (duas) ocorrências - Notificação da Contratada, pela fiscalização do contrato, para correção da falha; 03 (três) ocorrências - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 04 (quatro) ocorrências - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 05 (cinco) ocorrências - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência.
Observações:	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

INDICADOR 3	
Fornecimento dos equipamentos e materiais adequados e necessários para a execução dos serviços.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais necessários à execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" pelo fiscal do contrato com o preenchimento do formulário de ocorrências.
Periodicidade	Verificação diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Soma do número de ocorrências registradas no mês.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Até 02 (duas) ocorrências - Notificação da Contratada, pela fiscalização do contrato, para correção da falha; 03 (três) ocorrências - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 04 (quatro) ocorrências - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 05 (cinco) ocorrências - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência.
Observações:	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

INDICADOR 4	
Cumprimento das atividades e rotinas nos Postos de Serviços conforme atividades, orientações e atribuições definidas no Termo de Referência.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade dos serviços prestados e mitigar as falhas, erros e omissões com o objetivo de garantir a execução dos serviços nos Postos de Serviços dentro dos padrões de qualidade e eficiência.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" pelo fiscal do contrato com o preenchimento do formulário de ocorrências.
Periodicidade	Verificação diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Soma do número de ocorrências registradas no mês.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Até 02 (duas) ocorrências - Notificação da Contratada, pela fiscalização do contrato, para correção da falha; 03 (três) ocorrências - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 04 (quatro) ocorrências - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 05 (cinco) ocorrências - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência.
Observações:	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

INDICADOR 5	
Cumprimento do prazo para substituição de funcionários em caso de eventual ausência.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a celeridade na substituição de funcionário em caso de

	eventual ausência e manter o nível de serviços prestados dentro dos padrões de qualidade e eficiência.
Meta a cumprir	Substituir, no prazo de até 2h (duas horas), o empregado posto a serviço da Contratante em caso de eventual ausência, tais como, faltas, férias e licenças e comunicar ao Fiscal do Contrato.
Instrumento de Medição	Registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" pelo fiscal do contrato e preenchimento do formulário de ocorrências.
Periodicidade	Por notificações/solicitações enviadas à contratada, com aferição mensal.
Mecanismo de Cálculo	Soma do número de ocorrências registradas no mês.
Início de Vigência	A partir da data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Até 02 (duas) ocorrências - Notificação da Contratada, pela fiscalização do contrato, para correção da falha; 03 (três) ocorrências - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 04 (quatro) ocorrências - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 05 (cinco) ocorrências - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência.
Observações:	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

INDICADOR 6	
Atraso no pagamento de salários, 13º salário, férias ou benefícios mensais ou diários do (s) funcionário (s) da Contratada	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar as ocorrências de atrasos de pagamentos de salários, 13º salário, férias, vale alimentação ou qualquer outro tipo de benefícios mensais e diários, tais como exemplo: Vale-transporte, Cesta Básica, etc.
Meta a cumprir	Nenhum registro de ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
Forma de acompanhamento	Análise da documentação enviada pela contratada com o devido preenchimento do Formulário de Registro de Ocorrências por parte do fiscal do contrato no caso de constatação de ocorrências.
Periodicidade	Mensal, nos termos do art. 459, § 1º, do Decreto-Lei nº 5.452/43 e atualizações, e data-base fornecida pela Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria Profissional.
Mecanismo de Cálculo	Soma do número de ocorrências registradas no mês.
Início de Vigência	A partir da data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Até 02 (duas) ocorrências - Notificação da Contratada, pela fiscalização do contrato, para correção da falha; 03 (três) ocorrências - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 04 (quatro) ocorrências - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 05 (cinco) ocorrências - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência.
Observações:	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

INDICADOR 7	
Qualidade na prestação dos serviços contratados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar as ocorrências de falhas, erros e/ou omissões na execução dos serviços contratados, minimizando as reclamações dos usuários dos serviços.
Meta a cumprir	Nenhum registro de ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
Forma de acompanhamento	Verificação in loco pelo fiscal do contrato com registro em formulário de ocorrências e pesquisa com os usuários dos serviços.
Periodicidade	Verificação diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Soma do número de ocorrências registradas no mês.
Início de Vigência	A partir da data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Até 02 (duas) ocorrências - Notificação da Contratada, pela fiscalização do contrato, para correção da falha; 03 (três) ocorrências - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 04 (quatro) ocorrências - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura; 05 (cinco) ocorrências - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.
Sanções	Sanções previstas no Termo de Referência.
Observações:	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

FORMULÁRIO REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇOS

CONTRATADA:

CNPI:		CONTRATO:		
DATA:		PERÍODO:		
INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	RETENÇÃO DO VALOR DA NOTA FISCAL	OCORRÊNCIAS (Assinale um x na opção aplicável)	PERCENTUAL
01 – Fornecimento e uso de EPI's e uniformes no local da execução dos serviços.	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	0,5%		
	04 (quatro) ocorrências	1%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	2% e abertura de processo administrativo		
02 – Cumprimento dos prazos referentes às solicitações e notificações da Contratante.	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	0,5%		
	04 (quatro) ocorrências	1%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	2% e abertura de processo administrativo		
03 – Fornecimento dos equipamentos e materiais adequados e necessários para a execução dos serviços.	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	0,5%		
	04 (quatro) ocorrências	1%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	2% e abertura de processo administrativo.		
04 – Cumprimento das atividades e rotinas nos Postos de Serviços.	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	0,5%		
	04 (quatro) ocorrências	1%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	2% e abertura de processo administrativo		
05 – Cumprimento do prazo para substituição de funcionários em caso de eventual ausência.	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	0,5%		
	04 (quatro) ocorrências	1%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	2% e abertura de processo administrativo		
06 – Atraso no pagamento de salários, 13º salário, férias ou benefícios mensais ou diários do(s) funcionário(s) da Contratada.	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	0,5%		
	04 (quatro) ocorrências	1%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	2% e abertura de processo administrativo		
07 – Falta de qualidade nos serviços prestados.	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	1%		
	04 (quatro) ocorrências	2%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	3% e abertura de processo administrativo		
SOMA DO NÚMERO DE OCORRÊNCIAS E PERCENTUAL TOTAL DE RETENÇÃO NA NOTA FISCAL:				
VALOR TOTAL DA NOTA FISCAL:			R\$	
VALOR RETIDO DA NOTA FISCAL:			(R\$)	
VALOR TOTAL A PAGAR DA NOTA FISCAL:			R\$	



Documento assinado eletronicamente por **Lilian Moreira Fernandes, Diretora**, em 03/01/2023, às 11:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Kátia Aparecida De Almeida, Servidor (a)**, em 03/01/2023, às 11:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabiano Kenji Aoki, Servidor (a)**, em 19/01/2023, às 09:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Greiciele Macedo Morais, Servidor (a)**, em 23/01/2023, às 09:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0937028** e o código CRC **52BDD992**.

Criado por [lilian](#), versão 1 por [lilian](#) em 19/12/2022 17:41:49.