



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros a seguir estabelecidos:

A contratação e a prestação/utilização dos serviços obedecerão às práticas de sustentabilidade e racionalização de gastos e processos na Administração Pública, constantes na Instrução Normativa/MPOG n° 01/2010 e Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 10/2012, que trata do Plano de Gestão de Logística Sustentável.

Para a avaliação dos serviços será utilizado o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) que definirá em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) define metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada na execução do Contrato. Para tanto, são definidos indicadores objetivamente mensuráveis que buscam aferir e avaliar a qualidade da prestação dos serviços contratados.

O cumprimento do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) condiciona o pagamento dos serviços prestados.

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO:

Indicadores definem o nível de serviço inicialmente exigido e que deve ser cumprido pela Contratada. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores de nível de serviço poderão ser revistos, mediante acordo entre as partes.

A avaliação do nível de serviço será feita por ordem de serviço pela Contratante por meio do indicador denominado “Nota de Avaliação do Serviço” (NAS)

A Nota Mensal de Avaliação será calculada a partir do registro de ocorrências, que determinará a perda de pontos por parte da Contratada considerando o impacto de criticidade de cada ocorrência, conforme a fórmula abaixo e a tabela de ocorrências a seguir:

$$NAS = 10 - \sum \text{Pontos Perdidos}$$

Item	Descrição da Ocorrência	Incidência	Pontos Perdidos
1	Não atendimento aos prazos estabelecidos na ordem de execução de serviço (para início dos serviços)	Por ordem de serviço e por dia	0,5
2	Não promover a substituição de empregado que se conduza de modo incompatível com a moralidade administrativa ou que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado.	Por ordem de serviço e por dia	0,3
3	Atrasar o prazo de execução do serviço definido em cronograma, exceto quando devidamente justificado e aprovado pelo Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato.	Por serviço	0,3
4	Recusar-se a executar ou descumprir serviço necessário à plena execução do objeto pactuado	Por serviço e por dia	1,0
5	Utilizar materiais de baixa qualidade na execução dos serviços	Por ocorrência	1,0
6	Descumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo agente fiscalizador	Por ocorrência	1,0
7	Negligenciar o zelo das máquinas, equipamentos e instalações da Contratante	Por ocorrência	1,5

8	Utilizar recursos da Contratante, diretamente ou por meio de seus prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados na contratação	Por ocorrência	2,0
9	Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo por motivo de caso fortuito ou força maior	Por ordem de serviço e por dia	2,0
10	Não fornecer equipamentos de proteção individual (EPIs) necessários à execução dos serviços ou permitir que os serviços sejam executados sem a sua utilização, quando esta for indicada	Por ocorrência	2,0
11	Permitir situação que crie risco à saúde ou à integridade física das pessoas	Por ocorrência	2,0
12	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviços por quaisquer subterfúgios	Por indicador/meta de nível de serviço manipulado	3,0

A meta a ser cumprida pela Contratada será a obtenção de uma Nota de Avaliação de Serviço (NAS) maior ou igual a 9,0.

A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação obtida pela Contratada, considerando os critérios definidos a seguir:

Simple notificação, quando a NAS for menor que 9,0 e maior ou igual a 8,0.

Desconto de 1% do valor faturado (mensal) a cada ponto perdido, quando a NAS for menor que 8,0 e maior ou igual a 5,0.

Desconto de 5% do valor faturado (mensal), quando a NAS for inferior a 5,0.

Os descontos acima definidos incidirão sobre o valor total da Nota Fiscal.



Documento assinado eletronicamente por **Jeniffer de Oliveira Freitas, Servidor (a)**, em 11/05/2023, às 08:40, 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 **Jorge David De Oliveira, Servidor (a)**, em 11/05/2023, às 11:13, 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 11/05/2023, 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](#).



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 **1037682** e o código CRC **C67B0831**.