



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 pela Contratante por meio do indicador denominado **“Nota de Avaliação do Serviço” (NAS)**

O Indicador proposto implica em variável que está sob controle da Administração e permite a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados.

A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da contratada com base no indicador proposto e utilizará formulários de controle (Tabela 01) dos serviços, conforme modelos constantes deste anexo.

Durante a prestação dos serviços e após sua conclusão por parte da contratada, a fiscalização poderá realizar vistoria aleatória nos locais de execução, podendo, a seu critério, repeti-la sempre que for necessária.

O resultado da avaliação do indicador será entregue ao preposto da contratada até o 5° dia útil subsequente, afim de que a contratada possa emitir a fatura dos serviços executados.

A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação obtida pela Contratada.

INDICADOR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Cumprimento dos critérios e serviços relacionados na Tabela 1 deste Anexo.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de Medição	Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo deste anexo.
Forma de acompanhamento	Realização de vistoria técnica, por parte da fiscalização, da execução dos serviços, bem como dos critérios elencados na Tabela 1 deste anexo e das demais disposições do Termo de Referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	% de serviços adequados executados dentro do mês de referência (total de serviços adequados executados dentro do mês de referência/total de serviços estabelecidos por período) * 100.
Início da Vigência	Data do início da execução dos serviços.
Faixas de Ajuste no Pagamento	90% a 100% dos serviços = recebimento de 100% da fatura. 80% a 89% dos serviços = recebimento de 95% da fatura. 70% a 79% dos serviços = recebimento de 90% da fatura. abaixo de 69 % dos serviços = recebimento de 85% da fatura.

TABELA 1				
ITEM	AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO	ADEQUADO SIM/NÃO	INADEQUADO PONTOS PERDIDOS	PROTOCOLO DA NOTIFICAÇÃO
1	Segurança: Sinalização adequada que proíba o uso dos equipamentos em manutenção, garantindo a segurança e integridade física de todos os usuários.		10	
2	Assistência técnica: Realização das manutenções preventivas em todos equipamentos levantados de acordo com a periodicidade traçada.		20	
3	Atendimento em tempo hábil: Telefone do serviço de emergência operante e realização das manutenções corretivas e de urgência dentro do prazo esperado, conforme fora estabelecido, inclusive o atendimento de chamado para operação de resgate em caso de passageiro preso ou acidente;		20	

4	Eficiência: Solução satisfatória do problema levantado no que diz respeito à manutenção corretiva; Inexistência de reincidência de correção.		20	
5	Fornecimento de peças: Agilidade na definição e fornecimento das peças evitando atrasos na manutenção dos equipamentos		20	
6	Emissão de relatórios: Regularidade (prazo e forma) na emissão de relatórios técnicos.		10	

PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS (TABELA 1) - MÊS DE REFERÊNCIA: _____/_____/_____			
Avaliação do Serviço (A)	Total de pontos avaliados (B)	Total de pontos perdidos (C)	Porcentagem do Serviço Realizado (D)
Prestação de Serviços	100		
<p>Nota: A quantidade de itens avaliados e classificados como adequados corresponde ao somatório de avaliações do serviço efetivamente realizado e adequado à expectativa da Administração, especificados nas Tabelas 1.</p> <p>A quantidade de itens avaliados e classificados como inadequados corresponde ao somatório de pontos das avaliações dos serviços inadequados à expectativa da Administração, especificados nas Tabelas 1.</p>			

A Nota Mensal de Avaliação será calculada da seguinte forma: **D=B-C**

O Resultado informará o percentual do serviço que foi realizado de forma adequada, ensejando o respectivo ajuste no pagamento.

Emiliane Aparecida Santos - SIAPE: 1238229

Izaías Ferreira dos Santos - SIAPE: 3414613

Marcus Vinícius Félix - SIAPE: 2169331

Equipe de Planejamento

PORTARIA/PROPLAN Nº 58, DE 16 DE JULHO DE 2024



Documento assinado eletronicamente por **Emiliane Aparecida Santos, Servidor (a)**, em 11/02/2025, às 10:25, 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 **Marcus Vinícius Félix, Chefe de Divisão**, em 11/02/2025, às 14:21, 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 **Izaías Ferreira dos Santos, Chefe de Divisão**, em 11/02/2025, às 14:43, 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 **1626557** e o código CRC **B2AAD77E**.