



Anexo II

INTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. 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.
2. Condições gerais:
 - 2.1 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.
 - 2.2 A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê este documento, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.
 - 2.3 O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.
 - 2.4 Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.
 - 2.5 O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.
 - 2.6 Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.
3. O cumprimento do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) condiciona o pagamento dos serviços prestados.
4. Dependendo da criticidade e urgência da demanda, o serviço poderá ser classificado pelos seguintes níveis de prioridade:



- 4.1 EMERGÊNCIA: início de atendimento em no máximo 1h (uma hora);
 - 4.2 URGENTE: início de atendimento em no máximo 24hs (vinte e quatro horas);
 - 4.3 ALTA: início de atendimento em no máximo 3 (três) dias;
 - 4.4 MÉDIA: início de atendimento em no máximo 7 (sete) dias;
 - 4.5 BAIXA: início de atendimento em no máximo 15 (quinze) dias;
5. A contagem do prazo de atendimento poderá ser suspenso ou prorrogado pela UNIFAP mediante solicitação da CONTRATADA acompanhada de justificativa e programação.
6. Indicadores de nível de serviço.
- 6.1 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.
 - 6.2 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).
 - 6.3 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:

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

Item	Descrição da Ocorrência	Incidência	Pontos Perdidos
01	Não atendimento aos prazos estabelecidos nos itens 3.1 e 3.2.	Por ordem de serviço por dia	0,5
02	Não atendimento aos prazos estabelecidos nos itens 3.3, 3.4 e 3.5.	Por ordem de serviço por dia	0,3
03	Não promover a substituição de empregado que se conduza de modo incompatível com a moralidade	Por empregado e por dia	0,3



	administrativa ou que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado		
04	Não cumprir o prazo de execução do serviço acordado com a Fiscalização e descrito na ordem de serviço, exceto quando devidamente justificado e aprovado pelo Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato.	Por solicitação	0,5
05	Recusar-se a executar ou descumprir serviço necessário à plena execução do objeto pactuado	Por serviço e por dia	1,0
06	Utilizar materiais de baixa qualidade na execução dos serviços	Por ocorrência	1,0
07	Descumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo agente fiscalizador	Por ocorrência	1,0
08	Negligenciar o zelo das máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE	Por ocorrência	1,0
09	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
10	Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo por motivo de caso fortuito ou força maior	Por unidade de atendimento e por dia	2,0
11	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
12	Permitir situação que crie risco à saúde ou à integridade física das pessoas	Por ocorrência	2,0
13	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviços por quaisquer subterfúgios	Por indicador/ meta de nível de serviço manipulado	3,0



- 6.4 A meta a ser cumprida pela CONTRATADA será a obtenção de uma Nota de Avaliação de Serviço (NAS) maior ou igual a 9,0.
7. 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:
 - 7.1 Simples notificação, quando a NAS for menor que 9,0 e maior ou igual a 8,0.
 - 7.2 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;
 - 7.3 Desconto de 5% do valor faturado (mensal), quando a NAS for inferior a 5,0.
 - 7.4 Os descontos acima definidos incidirão sobre o valor total da Nota Fiscal.
8. A aplicação destes índices de desconto é instrumento de gestão contratual e não configura sanção. A Contratante poderá ainda, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

