

ANEXO IV - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO (PROAD)

PROCESSO ADMINISTRATIVO 23077.147546/2025-00

1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR): 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 (conforme IN nº 05/2017).
2. O objetivo do IMR é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório com base nas sanções definidas no Termo Contratual.
3. O valor a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços se refere à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, seguindo os critérios descritos neste anexo.
4. A aplicação do IMR, utilizada pela fiscalização do contrato, deverá seguir de acordo com a metodologia constante em cada indicador tomando como base o mês de referência da prestação dos serviços.
5. O pagamento à contratada será feito em consonância com o percentual de retenções obtido do somatório do resultado de todos os indicadores. Por exemplo, se durante um mês o somatório das retenções de todos os indicadores for de 10% (dez por cento), será efetuado o pagamento de 90% (noventa por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura mensal dos serviços prestados.
6. A CONTRATANTE apresentará Relatório de Avaliação devidamente fundamentado no qual constará o resultado obtido pela CONTRATADA com base na Tabela de Ocorrências.
7. Caso a fiscalização indique falhas cometidas pela CONTRATADA em relação a algum item da Tabela de Ocorrências, o Relatório de Avaliação será enviado a esta última com prazo aberto para eventual manifestação.
 - a) A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá **3 (três) dias**

para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

- b) Após análise de eventual contestação (ou não havendo contestação) por parte da CONTRATADA acerca das falhas apontadas em relatório, a fiscalização formalizará o resultado da avaliação indicando o somatório dos pontos e a respectiva faixa de ajuste de pagamento com base no IMR. Desta forma, se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.
8. O prazo para atendimento de diligências necessárias ao pagamento suspende o prazo para RECEBIMENTO DEFINITIVO dos serviços.
9. A CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR).

INDICADOR 1		
QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir que os prazos e a qualidade dos serviços seja cumprida	
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 com preenchimento de Formulário de Registro de Ocorrências por parte do fiscal do contrato	
Periodicidade	Por ordem de serviço emitida, com aferição mensal do resultado	
Mecanismo de cálculo	OCORRÊNCIAS	PONTOS
	Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA ou não resposta ao e-mail para os contatos e registro das ocorrências - Por 3 tentativas seguidamente efetuadas	0,3
	Atraso na execução dos serviços cujos prazos encontram-se estabelecidos no Modelo de Execução do Objeto do Termo de Referência - POR DIA DE	0,3

	ATRASO	
	Atraso na prestação das informações, esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE - para cada 24 horas de atraso.	0,3
	Não manutenção das condições de habilitação - POR OCORRÊNCIA/DIA	0,3
	Apresentação da fatura sem os documentos complementares exigidos para efetivação do pagamento - POR DIA DE ATRASO APÓS NOTIFICADO	0,3
	Cobrança por Serviços não realizados - para Cada Serviço Cobrado indevidamente	1,8
Início de vigência	A partir da assinatura do contrato	
Faixas de ajuste no pagamento	Somatório de pontos	Percentual do valor da nota fiscal mensal a ser pago
	$IMR \leq 0,6$	100%
	$1,8 \geq IMR > 0,6$	98%
	$IMR > 1,8$	96 % sem prejuízo das sanções previstas em Lei
Sanções	Conforme previsto no Termo Contratual	
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.	

Processo nº:	Contrato nº:	Mês/Ano de Referência:
--------------	--------------	------------------------

FORMULÁRIO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS				
Indicador		Número de Ocorrências Verificadas pela Fiscalização Técnica:	Somatório dos pontos	Percentual de Retenção na Fatura/Nota Fiscal:
01	QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS			
VALOR TOTAL A SER PAGO A CONTRATADA				
Número da Nota Fiscal/Fatura:		Data da emissão Nota Fiscal/Fatura:		
(Valor Total da Nota Fiscal/Fatura) – (Percentual Total de Retenções da Nota Fiscal/Fatura):				
VALOR TOTAL A SER PAGO: R\$ XX.XXX,XX (VALOR POR EXTENSO)				

Assinaturas eletrônicas