



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO 23077.142440/2025-10

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) - CONTRATAÇÕES DIRETAS**

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).

| <b>INDICADOR 1</b>                         |  |               |
|--|--|---------------|
| <b>QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</b> |  |               |
| <b>Item</b>                                | <b>Descrição</b>   |               |
| 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                       | <b>OCORRÊNCIAS</b>   | <b>PONTOS</b> |
|  | Não atendimento do   | 0,3           |

|                               |  |   |
|-------------------------------|--|---|
|                               | telefone fornecido pela <b>CONTRATADA</b> ou não resposta ao e-mail para os contatos e registro das ocorrências - <b>Por 3 tentativas seguidamente efetuadas</b> |   |
|                               | Atraso na execução dos serviços cujos prazos encontram-se estabelecidos no Modelo de Execução do Objeto do Termo de Referência - <b>POR DIA DE ATRASO</b>        | 0,3   |
|                               | Atraso na prestação das informações, esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE - para cada 24 horas de atraso.  | 0,3   |
|                               | Não manutenção das condições de habilitação - <b>POR OCORRÊNCIA/DIA</b>  | 0,3   |
|                               | Apresentação da fatura sem os documentos complementares exigidos para efetivação do pagamento - <b>POR DIA DE ATRASO APÓS NOTIFICADO</b>                         | 0,3   |
|                               | Cobrança por Serviços não realizados - <b>para Cada Serviço Cobrado indevidamente</b>  | 1,8   |
| Início de vigência            | A partir da assinatura do contrato   |   |
| Faixas de ajuste no pagamento | <b>Somatório de pontos</b>   | <b>Percentual do valor da nota fiscal mensal a ser pago</b> |
|                               | IMR ≤ 0,6  | 100%  |
|                               | 1,8 ≥ IMR > 0,6  | 98%   |

|             |  |   |
|-------------|--|---|
|             | IMR >1,8   | 96 %<br>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 n°:                                 | Contrato n°:   | Mês/Ano de Referência: |   |
| <b>FORMULÁRIO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS</b> |  |                        |   |
| Indicador                                    | Número de Ocorrências Verificadas pela Fiscalização Técnica: | Somatório dos pontos   | Percentual de Retenção na Fatura/Nota Fiscal: |
| 01   | QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS                          |                        |   |
| <b>VALOR TOTAL A SER PAGO A CONTRATADA</b>   |  |                        |   |
| 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