



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE COMPRAS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01/2021
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23077.001341/2021-47

ANEXO V – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

I. DO IMR:

- a. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é baseado em indicadores de desempenho, obtidos como resultado de avaliações realizadas por servidor FISCAL ou por grupo de servidores constituindo comissão de avaliação e fiscalização designada para tal.
- b. Dessa forma, busca-se incluir critérios de desempenho para a prestação de serviços objeto do PREGÃO Nº 01/2021.
- c. O relatório será elaborado pelo servidor ou comissão responsável com base em notas obtidas na **avaliação dos serviços prestados em cada chamado realizado pela CONTRATANTE.**
- d. Na entrega do serviço, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação devidamente fundamentado, no qual constará o resultado obtido pela empresa. 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.

II. Fiscal ou Comissão de Avaliação e Fiscalização – CAF:

- a) A avaliação do serviço realizado será executada pelo servidor responsável, na qualidade de fiscal, ou por Comissão de Avaliação e Fiscalização - CAF constituída por servidores formalmente designados pela CONTRATANTE.

III. Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

Indicador	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o pleno funcionamento dos aparelhos de ar condicionado.
Meta a cumprir	Prolongar a vida útil dos aparelhos de ar condicionado.
Forma de aferição e Periodicidade	Por serviço efetivamente realizado em cada chamado a ser atendido pela CONTRATADA
Forma de acompanhamento	Via sistema e/ou verificação <i>in loco</i>

<u>Mecanismo de Cálculo</u>	Cada item da Tabela de Ocorrências será valorado e somado, tendo sua pontuação final relacionada a um percentual de desconto na nota fiscal a ser aplicado como glosa ao pagamento.
<u>Início de Vigência</u>	Data da assinatura de contrato
<u>Faixas de ajuste no pagamento</u>	IMR ≤ 0,3: 100% do valor da nota fiscal MENSAL 1,2 ≥ IMR > 0,3: 98% do valor da nota fiscal MENSAL IMR > 1,2: 96 % do valor da nota fiscal MENSAL, sem prejuízo das sanções previstas no Termo de Referência

IV. Tabela de ocorrências:

<u>OCORRÊNCIAS</u>	<u>PONTOS</u>
<u>Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências - Por 3 tentativas de ligações seguidamente efetuadas</u>	<u>0,3</u>
<u>Atraso na execução dos serviços cujos prazos encontram-se estabelecidos no Modelo de Execução do Objeto do Termo de Referência - POR DIA DE ATRASO</u>	<u>0,3</u>
<u>Atraso na prestação das informações, esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE - para cada 24 horas de atraso.</u>	<u>0,3</u>
<u>Não manutenção no SICAF das condições de habilitação - POR OCORRÊNCIA/DIA</u>	<u>0,3</u>
<u>Apresentação da fatura sem os documentos complementares exigidos para efetivação do pagamento - POR DIA DE ATRASO APÓS NOTIFICADO</u>	<u>0,3</u>
<u>Cobrança por Serviços não realizados - para Cada Serviço Cobrado indevidamente</u>	<u>1,3</u>

- a) O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à empresa com prazo aberto para manifestação.
- b) As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.
- c) Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.

A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das penalidades previstas em Termo de Referência.