



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

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

---

1. O Instrumento de Medição de Resultados - IMR é um mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento.
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.
3. Desse modo, o preço 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 Fiscalização técnica deverá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:
  - 4.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
  - 4.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
5. 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.
6. 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.

<b>INDICADOR 1</b>	
<b>Fornecimento e uso de EPI's, materiais e uniformes no local da execução dos serviços.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Mitigar as falhas, erros e omissões com o objetivo de garantir a execução dos serviços. -
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhum registro de ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Verificação "in loco" com preenchimento de Formulário de Registro de Ocorrências por parte do fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Soma do número de ocorrências registradas no mês
<b>Início de vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 02 (duas) ocorrências</b> - Notificação da fiscalização do contrato para correção da falha;</li> <li>• <b>03 (três) ocorrências</b> - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>04 (quatro) ocorrências</b> - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>05 (cinco) ocorrências</b> - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	Sanções previstas no Termo de Referência.
<b>Observações</b>	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.
<b>INDICADOR 2</b>	
<b>Cumprimento das obrigações e da execução dos serviços conforme estabelecido no Item 8 e no Item 10 e das demais condições do Termo de Referência.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Mitigar as falhas, erros e omissões com o objetivo de garantir a execução dos <b>serviços nos Postos de Serviços dentro dos padrões de qualidade e eficiência</b> . Serão analisadas as atividades/orientações/atribuições/condições previstas em Termo de Referência.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhum registro de ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Verificação "in loco" com preenchimento de Formulário de Registro de Ocorrências por parte do fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Soma do número de ocorrências registradas no mês

<b>Início de vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 02 (duas) ocorrências</b> - Notificação da fiscalização do contrato para correção da falha;</li> <li>• <b>03 (três) ocorrências</b> - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>04 (quatro) ocorrências</b> - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>05 (cinco) ocorrências</b> - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	Sanções previstas no Termo de Referência
<b>Observações</b>	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.
<b>INDICADOR 3</b>	
<b>Equipamentos e materiais adequados e necessários para a execução dos serviços.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a disponibilização dos equipamentos e materiais, nos postos de serviços, necessários para o bom cumprimento dos serviços contratados, conforme estabelecido em Termo de Referência
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhum registro de ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Verificação "in loco" com preenchimento de Formulário de Registro de Ocorrências por parte do fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Soma do número de ocorrências registradas no mês
<b>Início de vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 02 (duas) ocorrências</b> - Notificação da fiscalização do contrato para correção da falha;</li> <li>• <b>03 (três) ocorrências</b> - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>04 (quatro) ocorrências</b> - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>05 (cinco) ocorrências</b> - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	Sanções previstas no Termo de Referência e Edital da Licitação.
<b>Observações</b>	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.
<b>INDICADOR 4</b>	
<b>Cumprimento dos prazos referentes as solicitações e notificações da Contratante.</b>	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Mensurar o cumprimento dos prazos estipulados pela Administração referentes a Notificações ou Solicitações à Contratada.
<b>Meta a cumprir</b>	Celeridade no atendimento em cumprimento dos prazos estipulados pela Administração.
<b>Instrumento de medição</b>	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Verificação "in loco" com preenchimento de Formulário de Registro de Ocorrências por parte do fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Soma do número de ocorrências registradas no mês.
<b>Início de vigência</b>	Data de início da prestação dos serviços.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 02 (duas) ocorrências</b> - Notificação da fiscalização do contrato para correção da falha;</li> <li>• <b>03 (três) ocorrências</b> - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>04 (quatro) ocorrências</b> - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>05 (cinco) ocorrências</b> - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	Sanções previstas no Termo de Referência
<b>Observações</b>	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.
<b>INDICADOR 5</b>	
<b>Cumprimento do prazo para substituição de funcionário em caso de eventual ausência.</b>	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir a substituição, no prazo de 2h (duas horas), em caso de eventual ausência, tais como, faltas, férias e licenças, o empregado posto a serviço da Contratante, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato; Manter a continuidade dos Serviços . -
<b>Meta a cumprir</b>	Celeridade no atendimento em cumprimento dos prazos estipulados pela Administração para substituição de funcionário em caso de eventual ausência.
<b>Instrumento de medição</b>	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Verificação "in loco" com preenchimento de Formulário de Registro de Ocorrências por parte do fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Por notificações/solicitações enviadas à contratada, com aferição mensal.

<b>Mecanismo de cálculo</b>	Soma do número de ocorrências registradas no mês.
<b>Início de vigência</b>	A partir da data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 02 (duas) ocorrências</b> - Notificação da fiscalização do contrato para correção da falha;</li> <li>• <b>03 (três) ocorrências</b> - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>04 (quatro) ocorrências</b> - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>05 (cinco) ocorrências</b> - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	Sanções previstas no Termo de Referência.
<b>Observações</b>	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.
<b>INDICADOR 6</b>	
<b>Atraso no pagamento de salários, 13º salário, férias ou benefícios mensais ou diários do (s) funcionário (s) da Contratada</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Mitigar a ocorrências de atrasos de pagamentos de salários, 13º salário, férias, vale alimentação ou qualquer outro tipo de benefícios mensais e diários, tais como: Vale-transporte, Cesta Básica, etc.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhum registro de ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Análise da documentação enviada pela contratada com o devido preenchimento do Formulário de Registro de Ocorrências por parte do fiscal do contrato no caso de constatação de ocorrências.
<b>Periodicidade</b>	Mensal, nos termos do art. 459, § 1º, do Decreto-Lei nº5.452/43 e atualizações e data-base fornecida pela Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria Profissional.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Soma do número de ocorrências registradas no mês.
<b>Início de vigência</b>	Soma do número de ocorrências registradas no mês.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 02 (duas) ocorrências</b> - Notificação da fiscalização do contrato para correção da falha;</li> <li>• <b>03 (três) ocorrências</b> - Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>04 (quatro) ocorrências</b> - Retenção de 2% (dois por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura;</li> <li>• <b>05 (cinco) ocorrências</b> - Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	Sanções previstas no Termo de Referência.

<b>Observações</b>	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.
--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**AJUSTE MENSAL PARA REALIZAR O PAGAMENTO DE ACORDO COM IMR –INSTRUMENTO DE MENSURAÇÃO DOS RESULTADOS**

Processo n°:	Contrato n°:	Mês/Ano de Referência:
<b>Quadro Resumo de Ajustes no Pagamento</b>		
Indicadores:	Número de Ocorrências Verificadas pelo (a) Fiscalização Técnica:	Percentual de Retenção na Fatura/Nota Fiscal:
01 – Fornecimento e uso de EPI's e uniformes no local da execução dos serviços;		
02 – Cumprimento das obrigações e da execução dos serviços conforme estabelecido no Item 8 e no Item 10 e das demais condições do Termo de Referência.		
03 – Equipamentos e materiais adequados e necessários para a execução dos serviços;		
04 – Cumprimento dos prazos referentes as solicitações e notificações da Contratante;		
05 – Cumprimento do prazo para substituição de funcionário em caso de eventual ausência;		
06 - Atraso no pagamento de salários, 13° salário, férias ou benefícios mensais ou diários do (s) funcionário (s) da contratada		
<b>Percentual Total de Retenção da Nota Fiscal/Fatura</b>		
<b>VALOR TOTAL A SER PAGO A CONTRATADA</b>		

<b>Número da Nota Fiscal/Fatura:</b>	<b>Data da emissão Nota Fiscal/Fatura:</b>
_____	_____
<b>(Valor Total da Nota Fiscal/Fatura) – (Percentual Total de Retenções da Nota Fiscal/Fatura):</b>	
_____	
<b>VALOR TOTAL A SER PAGO: R\$ XX. XXX, XX (VALOR POR EXTENSO)</b>	
_____	

Cidade– UF, de de 2022.

\_\_\_\_\_  
Fiscal Técnico do Contrato (UFRN)

Ciente em, de de 2022.

\_\_\_\_\_  
Preposto / Representante da

Contratada CPF nº: . . -