

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

---

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) indicará na Tabela de Ocorrências os itens que servirão de referência para as avaliações realizadas por servidor e/ou equipe responsável pela fiscalização.

### 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 deste Termo de Referência;
- 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)

Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir os serviços de execução e/ou adequações dos sistemas de vedação horizontal (divisórias) e/ou vertical (forros) em edificações da UFRN.
<b>Meta a cumprir</b>	Garantir e/ou adequar os espaços físicos da UFRN para que os seus sistemas de vedação horizontal (divisórias) e/ou vertical (forros) atendam aos aspectos estéticos, de acabamento, conforto e funcionalidade.
<b>Forma de aferição e periodicidade</b>	Por serviço efetivamente realizado em cada chamado a ser atendido pela CONTRATADA.

<b>Forma de Acompanhamento</b>	Via sistema e/ou verificação in loco.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada item da Tabela de Ocorrências será valorado e somado, tendo sua pontuação final relacionada a um percentual de descontona nota fiscal a ser aplicado como glosa ao pagamento.
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura de contrato ou aceite de instrumento equivalente.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	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:

<b>TABELA DE OCORRÊNCIAS</b>	
<b>OCORRÊNCIAS</b>	<b>PONTOS</b>
Não atendimento do telefone fornecido pela <b>CONTRATADA</b> para os contatos e registro das ocorrências – <b>Para cada 3 tentativas de ligações seguidamente efetuadas</b>	0,3
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 pela <b>CONTRATANTE</b> – <b>Para cada 24 horas de atraso.</b>	0,1
Não manutenção no SICAF 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 DEPOIS DE NOTIFICADO</b>	0,1
Cobrança por serviços não realizados – <b>Para cada serviço cobrado indevidamente</b>	1,3

- 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.