



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
PREFEITURA UNIVERSITÁRIA  
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

### 1. CARACTERIZAÇÃO

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultados - IMR visa estabelecer critérios de aferição de resultados da contratação, definindo, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento desta contratação.
- 1.2. O Contratante utilizará formulário próprio como meio de análise, conforme IMR, em consonância com as diretrizes da Instrução Normativa - IN SEGES/MPDG nº 005/2017, para definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Contratada.
- 1.3. O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados. As adequações de pagamento originadas de insuficiência de resultados não devem ser interpretadas como penalidades ou multas.
- 1.4. Os pagamentos serão adequados aos resultados efetivamente obtidos, com base no IMR, que tem por finalidade aferir os resultados produzidos na execução do Contrato, por meio da verificação da qualidade do serviço prestado, adequação de prazos, obrigações contratuais, materiais aplicados, dentre outros fatores previstos na contratação.
- 1.5. Os aspectos considerados no IMR referem-se especificamente às ocorrências técnicas, ou seja, relacionadas à qualidade esperada dos serviços. Ocorrências diversas deverão ser enquadradas nas hipóteses de aplicação de penalidades previstas na contratação.

### 2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO TÉCNICA

- 2.1. O procedimento de avaliação técnica dos serviços será realizado periodicamente pela Fiscalização, e, na sua ausência, pela unidade requisitante ou equivalente, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados. Podendo ser utilizados os registros e relatos de usuários dos serviços. Todas as ocorrências deverão ser datadas no momento do registro.
- 2.2. As supervisões que darão subsídio para a avaliação técnica serão realizadas nos locais de prestação de serviço, e acompanhadas pelo preposto e/ou responsável da Contratada.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
PREFEITURA UNIVERSITÁRIA  
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO**

A impossibilidade de acompanhamento das supervisões por funcionários da Contratada não será impedimento para a realização das supervisões. Não haverá limites para a realização das supervisões, que serão realizadas pela Fiscalização.

- 2.3. O mecanismo de cálculo será a apuração mensal da quantidade de ocorrências para determinação do Índice de Desempenho ou Nota da Avaliação Técnica, bem como a determinação da glosa/desconto correspondente do valor da Nota Fiscal/Fatura, referente ao período objeto de avaliação.
- 2.4. O responsável pela Fiscalização ou responsável pela unidade requisitante deverá emitir o relatório de avaliação de IMR ao fim do período de medição dos serviços, encaminhando à Contratada e ao Gestor de Contratos, para fins de verificação do valor de pagamento.
- 2.4.1. O primeiro mês de Contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada. Assim, a avaliação técnica começará a ter efeito financeiro a partir do segundo mês de contratação.
- 2.4.2. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela Contratante desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador (por motivo de ocorrência de fato fortuito ou de força maior), conforme Instrução Normativa - IN SEGES/MPDG nº 005/2017.
- 2.4.3. Caso não seja aceita a justificativa, a Fiscalização indicará a glosa correspondente nas faturas vincendas. Caso não haja faturas com vencimento futuro para a efetivação da glosa, os valores respectivos poderão ser descontados de valores pendentes de pagamento pela Contratante.
- 2.5. A Contratada receberá documento contendo o resultado geral da avaliação do IMR e terá prazo de 2 (dois) dias, contados a partir do recebimento do documento, para interpor pedido de reconsideração da avaliação técnica. A reconsideração será avaliada pela Fiscalização, por igual prazo.

### **3. ÍNDICES DE DESEMPENHO**

3. Para fins de avaliação, a Nota da Avaliação Técnica - NAT será obtida da seguinte forma:

$$\text{NAT} = 100 - \Sigma p$$



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
PREFEITURA UNIVERSITÁRIA  
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Onde:

$\Sigma p$  = somatório dos pontos relativos às ocorrências/irregularidades verificadas nas supervisões e controles, conforme tabela abaixo.

3.2.1. Será considerado o somatório dos pontos daqueles itens que tiverem ocorrências registradas no mês, referente ao período objeto de avaliação, conforme disposto na tabela abaixo:

<b>Módulos</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Pontos</b>
<b>MÓDULO 1:</b> Qualidade da Execução dos Serviços	Serviço executado conforme padrões esperados	0
	Serviço com 1 aspecto técnico insatisfatório (descrever)	1
	Serviço com 2 aspectos técnicos insatisfatórios (descrever)	2
	Serviço com 3 ou mais aspectos técnicos insatisfatórios (descrever)	4
<b>MÓDULO 2:</b> Atendimento às Especificações do Serviço	Atendimento integral às especificações do contrato	0
	Um item em desacordo com o escopo (descrever)	1
	Dois itens em desacordo com o escopo (descrever)	2
	Três ou mais itens em desacordo com o escopo (descrever)	4
<b>MÓDULO 3:</b> Cumprimento da Programação de Atividades previstas nas Ordens de Serviço	Todas as atividades programadas para o mês foram cumpridas conforme o cronograma	0
	Mais de 90% das atividades cumpriram o cronograma	1
	Entre 70% e 90% das atividades cumpriram o cronograma	3
	Menos de 70% das atividades cumpriram o cronograma	6
<b>MÓDULO 4:</b> Insumos utilizados na execução dos serviços	Todos os materiais utilizados estão dentro da quantidade e das especificações esperadas.	0
	Um aspecto inadequado (descrever)	1
	Dois aspectos inadequado (descrever)	2
	Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	4
<b>MÓDULO 5:</b> Acompanhamento e organização da equipe responsável da Contratada pela execução dos serviços	O acompanhamento e organização das atividades estão atendidas.	0
	Um aspecto inadequado (descrever)	1
	Dois aspectos inadequado (descrever)	3



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**  
**PREFEITURA UNIVERSITÁRIA**  
**COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO**

	Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	6
<b>MÓDULO 6:</b> Retirada dos resíduos e limpeza dos locais de execução dos serviços	Todos os resíduos produzidos pela Contratada foram destinados corretamente e feita a limpeza no local da prestação dos serviços no prazo estipulado pela Contratante.	0
	Um aspecto inadequado (descrever)	1
	Dois aspectos inadequado (descrever)	3
	Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	6
<b>MÓDULO 7:</b> Cumprimento dos procedimentos de segurança do trabalho, conforme normas regulamentadoras	Todas as atividades executadas pelos colaboradores da empresa atenderam os procedimentos de segurança, conforme normas regulamentadoras.	0
	Um aspecto inadequado (descrever)	1
	Dois aspectos inadequado (descrever)	3
	Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	6

<b>Resumo de Pontos</b>	
Módulo 1	
Módulo 2	
Módulo 3	
Módulo 4	
Módulo 5	
Módulo 6	
Módulo 7	
<b>Total:</b>	

3.2.2. O resultado da avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “bom”, “razoável”, “insatisfatório” e “péssimo”, conforme Nota da Avaliação Técnica (NAT), e a glosa/desconto sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura, se for o caso, obedecerá aos parâmetros estabelecidos no quadro abaixo:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
PREFEITURA UNIVERSITÁRIA  
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO**

<b>Nota da Avaliação Técnica (NAT)</b>	<b>Conceito</b>	<b>Desconto (%)</b>
90 a 100	Bom	0
80 a 89,99	Razoável	1
65 a 79,99	Insatisfatório	3
Abaixo de 64,99	Péssimo	5

3.2.3. O resultado da avaliação técnica implicará, dependendo do caso, na glosa/desconto correspondente do valor da Nota Fiscal/Fatura, referente ao período objeto de avaliação, de acordo com os parâmetros estabelecidos acima e de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{VMA} = \text{VMC} - (\text{VMC} \times \text{D}/100)$$

Onde:

VMA = valor mensal apurado, com base na avaliação técnica;

VMC = valor mensal contratado;

D = taxa de desconto (em %) apurada na Avaliação Técnica.

3.3. A cada apuração mensal, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade.

3.4. Haverá rescisão contratual, conforme avaliação técnica, nas seguintes condições:

I - Avaliação técnica corresponde à atribuição de conceito “insatisfatório” por 3 (três) meses consecutivos;

II - Avaliação técnica corresponde à atribuição de conceito “insatisfatório” por 6 (seis) meses durante o período dos últimos 12 (doze) meses;

III - Avaliação técnica corresponde à atribuição de conceito “péssimo”