



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA
DIVISÃO DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

Anexo VI - Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) define metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA na execução do Contrato. Para tanto, são definidos indicadores objetivamente mensuráveis que buscam aferir e avaliar a qualidade da prestação dos serviços contratados.
2. O cumprimento do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) condiciona o pagamento dos serviços prestados.
3. Indicadores de nível de serviço.
 - 3.1 Indicadores definem o nível de serviço inicialmente exigido e que deve ser cumprido pela CONTRATADA. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores de nível de serviço poderão ser revistos, mediante acordo entre as partes.
 - 3.2 A avaliação do nível de serviço será feita por fatura paga por meio do indicador denominado “Nota de Avaliação do Serviço” (NAS).
 - 3.3 A Nota Mensal de Avaliação será calculada a partir do registro de ocorrências, que determinará a perda de pontos por parte da CONTRATADA considerando o impacto de criticidade de cada ocorrência, conforme a fórmula abaixo e a tabela de ocorrências a seguir:

$$NAS = 10 - \sum \text{Pontos Perdidos}$$

Item	Descrição da Ocorrência	Incidência	Pontos Perdidos
3	Não promover a substituição de empregado que se conduza de modo incompatível com a moralidade administrativa ou que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado	Por empregado e por dia	0,3

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA
DIVISÃO DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO**

4	Ensejar atraso, morosidade no cumprimento da atividade de manutenção sem as devidas justificativas legítimas anuídas pelo Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato.	Por solicitação	0,5
5	Recusar-se a executar ou descumprir serviço necessário à plena execução do objeto pactuado.	Por serviço e por dia	1,0
6	Utilizar materiais de baixa qualidade na execução dos serviços ou deixar de prover os materiais necessários a execução das atividades do contrato.	Por ocorrência	1,0
7	Descumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo agente fiscalizador.	Por ocorrência	1,0
8	Negligenciar o zelo das máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE.	Por ocorrência	1,5
9	Utilizar recursos da CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados na contratação.	Por ocorrência	2,0
10	Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo por motivo de caso fortuito ou força maior devidamente aceito pela fiscalização.	Por unidade de atendimento e por dia	2,0
11	Não fornecer equipamentos de proteção individual (EPIs) necessários à execução dos serviços ou permitir que os serviços sejam executados sem a sua utilização, quando esta for indicada.	Por ocorrência	2,0
12	Permitir situação que crie risco à saúde ou à integridade física das pessoas.	Por ocorrência	2,0
13	Atrasar ou deixar de pagar qualquer direito trabalhista previsto na relação contratual	Por ocorrência	3,0



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA
DIVISÃO DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

	empresa/Unifesspa e nos acordos coletivos que norteiam o contrato, para um ou mais colaborar da empresa que esteja dedicado ao contrato empresa/Unifesspa.		
14	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviços por quaisquer subterfúgios	Por indicador/ meta de nível deserviço manipulado	3,0



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA
DIVISÃO DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

3.4 A meta a ser cumprida pela CONTRATADA será a obtenção de uma Nota de Avaliação de Serviço (NAS) maior ou igual a 9,0.

4. A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

4.1 Simples notificação, quando a NAS for menor que 9,0 e maior ou igual a 8,0.

4.2 Desconto de 1% do valor faturado (mensal) a cada ponto perdido, quando a NAS for menor que 8,0 e maior ou igual a 5,0;

4.3 Desconto de 5% do valor faturado (mensal), quando a NAS for inferior a 5,0.

4.4 Os descontos acima definidos incidirão sobre o valor total da Nota Fiscal.