

**ANEXO III do Termo de Referência**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR**

Fica instituído, como parte integrante do contrato celebrado, o instrumento de medição de resultados, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita pelo Fiscal por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

A medição dos resultados considerará os seguintes requisitos:

Indicador	Descrição	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de medição	Forma de acompanhamento	Periodicidade	Cálculo	Início	Ajuste no pagamento
1	Prazo de atendimento o caso o serviço fique fora do ar	Oferecer celeridade nas solicitações	Atender até 4h úteis da solicitação	Ordem de serviços (OS) emitida no sistema da empresa prestadora	Presencial pelo Fiscal Técnico	A cada incidente	Nº de horas úteis - 4 = X	Momento do recebimento da OS	X = 0 paga 100%
2	Prazo de atendimento o caso o serviço se encontre oscilando	Oferecer celeridade nas solicitações	Atender até 8h úteis da solicitação	Ordem de serviços (OS) emitida no sistema da empresa prestadora	Presencial pelo Fiscal Técnico	A cada incidente	nº de horas úteis - 8 = X	Momento do recebimento da OS	X = 0, paga 100%
3	Prazo de atendimento de solicitação de relatórios	Oferecer celeridade nas solicitações	Atender até 16h úteis da solicitação	Solicitação por e-mail	Presencial pelo Fiscal Técnico	A cada solicitação	Nº de horas úteis - 16 = X	Momento do recebimento do e-mail	X = 0, paga 100%

## DOS PROCEDIMENTOS

O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

Verificando a existência de falhas na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos, no prazo indicado.

A notificação quanto a existência de falhas na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

Constatando falhas passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;

O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.

Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação ou outro meio formal de comunicação, sendo que as razões para aplicação da dedução ou não, após análise, será de competência do Gestor de Contratos da Contratante, o qual oficiará a contratada, dos valores a serem deduzidos no período.

Caso seja atribuída alguma dedução, A CONTRATADA emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

### **AFERIÇÃO DA PONTUAÇÃO**

A pontuação destina-se a definir os graus de comprometimento da execução dos serviços. A pontuação média (Pm) é o resultado da média da pontuação dos indicadores obtidos no mês. A Pontuação Média será obtida com a aplicação da fórmula:

$$Pm = \Sigma_{\text{Indicadores}} / 3$$

A pontuação obtida indica o nível de graduação da ocorrência, que poderá ser considerada: aceitável, deduzível e penalizável. Os resultados devem contemplar até duas casas após a vírgula, devendo a terceira casa ser desprezada se o seu valor for inferior a cinco e arredondado para o número imediatamente superior, se igual ou superior a cinco.

GRADUAÇÃO		DESCRIÇÃO
GRAU	PONTOS	
Desejável	Até 1,99	Os registro nesta faixa é o desejável para a UFPE. Nesta faixa não haverá qualquer desconto, haja vista a empresa se encontrar executando os serviços dentro dos padrões de qualidade esperada. O atingimento da meta “desejável”, será considerado como fato motivador na análise de prorrogações contratuais futuras. Nesta faixa não haverá qualquer desconto e não acumula com pontos futuros, haja vista a empresa se encontrar executando os serviços dentro dos padrões de qualidade esperada.
Aceitável	De 2,00 a 4,99	Este nível de graduação é aceitável desde que não haja constatação de repetição de enquadramento nesta faixa em número superior a

		duas vezes consecutivas ou três intercaladas, no exercício. Deve a contratada viabilizar medidas para sanear as ocorrências detectadas. Em caso de repetição do enquadramento nesta faixa anterior nos termos indicado, os pontos acumulam, sendo aplicado o grau correspondente ao somatório dos pontos obtidos.
Tolerável	De 5,00 a 10,00	Neste intervalo, aplica-se o acordo de nível como fator regulador do equilíbrio entre o pagamento e a qualidade da contraprestação dos serviços. Este grau, requer da contratada a adoção de implementar ações urgentes com vista a evitar que as ocorrências apuradas. Será aplicado a parcela dedutível conforme a escala de pontos apurados. Caso os pontos obtidos ultrapassem ao ajustes de 10%, será considerado inexecução parcial do contrato, devendo ser aberto o processo administrativo específico.
Penalizável	Acima de 10	Neste intervalo, será aplicada as penalidades previstas no contrato.

## DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

PONTOS	AJUSTE NO PAGAMENTO
Até 1,99	Paga 100% - Não computado, sem notificação.
De 2,00 a 4,99	Paga 100% - Não computável, com notificação.
De 5,00 a 5,99	Paga 98,33% do valor proposto
De 6,00 a 6,99	Paga 96,66% do valor proposto
De 7,00 a 7,99	Paga 95,00% do valor proposto
De 8,00 a 8,99	Paga 93,33% do valor proposto
De 9,00 a 10,00	Paga 91,66% do valor proposto
Acima de 10,00	Paga 90% do valor proposto, e abertura de processo administrativo disciplinar.