



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros a seguir estabelecidos:

A contratação e a prestação/utilização dos serviços obedecerão às práticas de sustentabilidade e racionalização de gastos e processos na Administração Pública, constantes na Instrução Normativa/MPOG nº 01/2010 e Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 10/2012, que trata do Plano de Gestão de Logística Sustentável.

Para a avaliação dos serviços será utilizado o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) que definirá em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

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.

O cumprimento do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) condiciona o pagamento dos serviços prestados.

### **INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO:**

Os 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.

A avaliação do nível de serviço será feita pela Contratante por meio do indicador denominado **“Nota de Avaliação do Serviço” (NAS)**.

O Indicador proposto implica em variável que está sob controle da Administração e permite a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados.

A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da contratada com base no indicador proposto e utilizará formulários de controle (Tabela 01) dos serviços, conforme modelos constantes deste anexo.

O resultado da avaliação do indicador será entregue ao preposto da contratada até o 5º dia útil subsequente ao fim da entrega, afim de que a contratada possa emitir a fatura dos serviços executados.

A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas dar-se-á de acordo com a Nota de Avaliação obtida pela Contratada.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

INDICADOR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir atendimento célere às demandas do órgão e evitar prejuízos ao correto cumprimento de todas as fases do cronograma e à entrega final no prazo fixado.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de Medição	Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo deste anexo.
Forma de acompanhamento	Realização de vistoria técnica nos projetos entregues, por parte da fiscalização, bem como dos critérios elencados na Tabela 1 deste anexo e das demais disposições do Termo de Referência.
Periodicidade	<b>A cada etapa</b>
Mecanismo de Cálculo	% de serviços adequados executados dentro do período de referência
Início da Vigência	Data do início da execução dos serviços.
Faixas de Ajuste no Pagamento	O recebimento da fatura será na mesma porcentagem que o aferido na Planilha de Controle dos serviços executados.

TABELA 1			
ITEM	AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO	ADEQUADO SIM/NÃO	INADEQUADO PONTOS PERDIDOS
1	Atendimento aos prazos estabelecidos pela fiscalização para correção de vícios e/ou defeitos		10
2	Execução dentro dos prazos previstos no cronograma físico-financeiro		20
3	Qualidade do serviço executado, em conformidade com as boas técnicas de Engenharia, arquitetura e urbanismo e demais especificidades.		25
4	Compatibilidade entre os projetos		15
5	Comunicação à Administração de qualquer anormalidade verificada durante a execução dos serviços.		05
6	Entregar com presteza e integralidade a documentação exigida no contrato ou solicitada pelos Gestores e Fiscais do Contrato.		10
7	Entregar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais solicitados para sanar possíveis inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pelos Gestores e Fiscais do Contrato, dentro dos prazos fixados.		05
8	Entrega nos Formatos exigidos com formatações conforme o especificado		10

PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS (TABELA 1) - ETAPA DE REFERÊNCIA:			
Avaliação do Serviço (A)	Total de pontos avaliados (B)	Total de pontos perdidos (C)	Porcentagem do Serviço Realizado (D)
Prestação de Serviços	100		
<b>Nota:</b> A quantidade de itens avaliados e classificados como adequados corresponde ao somatório de avaliações do serviço efetivamente realizado e adequado à expectativa da Administração, especificados nas Tabelas 1. A quantidade de itens avaliados e classificados como inadequados corresponde ao somatório de pontos das avaliações dos serviços inadequados à expectativa da Administração, especificados nas Tabelas 1.			

A Nota de Avaliação da etapa será calculada da seguinte forma: **D = 100 - (C/B\*100)**.

O Resultado informará o percentual do serviço que foi realizado de forma adequada, ensejando o respectivo ajuste no pagamento.