



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul



INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

0.1. 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.

0.2. O atendimento do IMR condiciona o pagamento dos serviços prestados.

0.3. Níveis de Severidade

0.3.1. Dependendo da criticidade e urgência demandada, o serviço de manutenção poderá ser classificado pelos seguintes níveis de severidade:

0.3.1.1. Severidade “alta” – quando houver a necessidade de manutenções corretivas emergenciais para o restabelecimento imediato do funcionamento de instalações ou equipamentos críticos para a missão da UFMS ou que impliquem em risco à segurança ou à integridade física de pessoas.

0.3.1.2. Severidade “média” – quando houver a necessidade de manutenções corretivas eletivas devido ao surgimento de problemas que ofereçam risco iminente de dano patrimonial ou que interfiram no bom andamento das atividades da UFMS, sem interrompê-las, mas degradando significativamente a produtividade, podendo culminar com a sua interrupção.

0.3.1.3. Severidade “baixa” – serviços de manutenção preventiva, instalações ou desinstalações.

0.3.2. As execuções de manutenção corretiva deverão se dar dentro dos prazos máximos estabelecidos de acordo com seus níveis de severidade e contados a partir do resultado das atividades de manutenção preventiva conforme segue:

0.3.2.1. Até 2 (horas) para severidade “alta”.

0.3.2.2. Até 5 (Cinco) dias úteis para severidade “média”.

0.3.2.3. Até 7 (sete) dias úteis para severidade “baixa”.

0.3.3. **3.3.** A contagem do prazo de atendimento poderá ser suspenso ou prorrogado pela UFMS mediante solicitação da CONTRATADA acompanhada de justificativa e programação.

0.3.4. 4. Indicadores de Níveis de Serviços

0.3.4.1. 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.

0.3.4.2. A avaliação do nível de serviço será feita mensalmente pela CONTRATANTE por meio do indicador denominado “Nota Mensal de Avaliação” (NMA).

0.3.4.3. 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:

$$NMA = 10 - \sum \text{PONTOS PERDIDOS}$$

Item	Descrição da Ocorrência	Incidência	Pontos Perdidos
1	Permitir que solicitações de severidade “alta” fiquem pendentes por prazo superior a um dia útil.	Por solicitação e por hora de atraso	0,5 ponto
2	Permitir que solicitações de severidade “média” fiquem pendentes por prazo superior a um dia útil.	Por solicitação e por dia de atraso	0,2 ponto
3	Permitir que solicitações de severidade “baixa” fiquem pendentes por prazo superior a um dia útil.	Por solicitação e por dia de atraso	0,1 ponto
4	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 ponto
5	Não dar andamento aos serviços programados no devido prazo	Por solicitação	0,3 ponto
6	Não atender, injustificadamente, item do plano de manutenção preventiva	Por local de prestação do serviço e por item	0,3 ponto
7	Recusar-se a executar ou descumprir serviço necessário à plena execução do objeto pactuado	Por serviço e por dia	1,0 ponto
8	Utilizar materiais de baixa qualidade na execução dos serviços	Por ocorrência	1,0 ponto
9	Descumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo agente fiscalizador	Por ocorrência	1,0 ponto
10	Negligenciar o zelo das máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE	Por ocorrência	1,5 ponto
11	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 pontos
12	Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo por motivo de caso fortuito ou força maior	Por unidade de atendimento e por dia	2,0 pontos
13	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 pontos

Item	Descrição da Ocorrência	Incidência	Pontos Perdidos
14	Permitir situação que crie risco à saúde ou à integridade física das pessoas	Por ocorrência	2,0 pontos
15	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviços por quaisquer subterfúgios	Por indicador/ meta de nível de serviço manipulado	3,0 pontos

0.3.4.4. A meta a ser cumprida pela CONTRATADA será a obtenção de uma Nota Mensal de Avaliação (NMA) maior ou igual a 9,0.

0.3.5. A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas prevista no art. 15, XVII, "c", da Instrução Normativa Nº. 02/SLTI/MPOG, dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

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

0.3.5.2. Desconto de 5% do valor faturado do mês quando a NMA for menor que 8,0 e maior ou igual a 5,0;

0.3.5.3. Desconto de 15% do valor faturado do mês, quando a NMA for inferior a 5,0.

0.3.5.4. Os descontos acima definidos incidirão apenas sobre o valor dos serviços, não operando sobre os valores cobrados a título de ressarcimento de materiais adquiridos pela CONTRATADA para execução dos serviços, salvo se os mesmos forem a motivação da desconformidade.



Documento assinado eletronicamente por **Derik Novaes Cardoso, Administrador**, em 01/09/2021, às 09:13, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Valdeci da Silva Paulino, Secretário(a)**, em 01/09/2021, às 09:15, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Julio Cesar Soares, Técnico em Eletricidade**, em 01/09/2021, às 09:22, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Wagner Jaderson dos Santos, Assistente em Administração**, em 01/09/2021, às 09:30, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Patrickson Chamorro Lucas Pelzl, Assistente em Administração**, em 01/09/2021, às 09:31, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2768876** e o código CRC **170F000F**.

DIRETORIA DE SERVIÇOS E LOGÍSTICA

Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária

Fone: (67)3345-7082

CEP 79070-900 - Campo Grande - MS

Referência: Processo nº 23104.018003/2021-70

SEI nº 2768876

Criado por [patrickson.lucas](#), versão 4 por [patrickson.lucas](#) em 31/08/2021 05:42:00.