



APÊNDICE II DO TERMO DE REFERÊNCIA - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

PROCESSO Nº 23104.034868/2021-83

1. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1.1. A Fiscalização Técnica da CONTRATANTE deverá avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar este Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme as tabelas constantes no item 2, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis previstas no Termo de Referência sempre que a CONTRATADA:

1.1.1. entregar, fora dos prazos estabelecidos na *Tabela B - Prazos de Execução (em dias úteis)* do Termo de Referência, os resultados dos serviços demandados;

1.1.2. deixar de entregar no prazo estabelecido no Termo de Referência (item 8.9) o comprovante da qualificação técnica do envolvido na demanda; e

1.1.3. atrasar ou deixar de comparecer, de forma injustificada, às reuniões presenciais ou por videoconferência, agendadas pelo NIT (conforme itens 8.2 e 8.3 do Termo de Referência).

1.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços ou das sanções previstas no Termo de Referência.

1.3. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal Técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

1.4. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além do ajuste do pagamento de acordo com o faixa de pontuação da CONTRATADA, deverá haver aplicação das sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no Termo de Referência.

1.5. A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item deste instrumento, sujeitando a CONTRATADA aos respectivos ajustes de pagamento e sanções.

1.6. A faixa máxima de ajuste do pagamento por ordem de serviço ficará limitada ao percentual de até 10% (dez por cento) das medições, estando, contudo, a CONTRATADA sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.

1.7. Será atribuída a pontuação estabelecida na tabela *INDICADORES DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS* para cada evento de desconformidade da ordem de serviço, sendo aplicadas as faixas de ajuste do pagamento conforme as os níveis de qualidade dos serviços constantes na tabela *CRITÉRIOS DE AJUSTE DO PAGAMENTO*.

1.8. A Fiscalização da CONTRATANTE poderá convocar a CONTRATADA para reuniões de avaliação dos resultados, ou ainda, tratar do tema em outras reuniões operacionais, onde serão relatados os pontos de melhorias necessárias aos processos, quando for o caso, cabendo à CONTRATADA, independente de alertas ou cobranças da CONTRATANTE, garantir a

gestão adequada das eventuais não conformidades, além da avaliação e monitoramento constante, para que não voltem a ocorrer.

1.9. Caso seja constatado que em 05 (cinco) ordens de serviços consecutivas (ou em 10 (dez) ordens de serviço alternadas) o somatório das pontuações dos indicadores de medição totalize ou ultrapasse o limite de 12 (doze) pontos em cada uma das respectivas avaliações, a CONTRATANTE poderá proceder com a rescisão contratual, considerando o baixo resultado dos serviços prestados pela CONTRATADA.

2. INDICADORES DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS E CRITÉRIOS DE AJUSTE DO PAGAMENTO

INDICADORES DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS	
01 - ENTREGAR, FORA DOS PRAZOS ESTABELECIDOS NA TABELA B - PRAZOS DE EXECUÇÃO (EM DIAS ÚTEIS) DO TERMO DE REFERÊNCIA, OS RESULTADOS DOS SERVIÇOS DEMANDADOS	
Finalidade	Garantir que as entregas realizadas pela Contratada atendam aos prazos estipulados no Termo de Referência.
Meta a Cumprir	Entregar os documentos demandados de acordo com o prazo estabelecido nas seguinte Colunas da TABELA B - Prazos de Execução (em dias úteis) do Termo de Referência: " <i>Entrega do Serviço</i> " e " <i>Revisão pela Contratada</i> ".
Instrumento de Medição	Relatório do Fiscal Técnico ou outro documento/registro hábil.
Periodicidade da verificação	Por Ordem de Serviço.
Cálculo	1 ponto de desconformidade por dia útil além do prazo estabelecido.
Sanções Contratuais	Conforme item 21.9 do Termo de Referência.
Observações	O licitante poderá solicitar a prorrogação do prazo de entrega, conforme a coluna "Prorrogação Justificada" da TABELA B - Prazos de Execução (em dias úteis) do Termo de Referência. Porém, tal prorrogação SERÁ considerada para apuração do nível de serviço, cabendo a aplicação do item 1.3 deste instrumento, se for o caso.
02 - DEIXAR DE ENTREGAR NO PRAZO ESTABELECIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA O COMPROVANTE DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DO ENVOLVIDO NA DEMANDA	
Finalidade	Garantir o envolvimento dos profissionais com a qualificação técnica correta de acordo com o tipo de demanda de registro de patente.
Meta a Cumprir	Apresentar a qualificação do profissional a serviço da contratada de acordo com o prazo estabelecido no item 8.9 do Termo de Referência (10 dias após o recebimento da Ordem de Serviço).
Instrumento de Medição	Relatório do Fiscal Técnico ou outro documento/registro hábil.
Periodicidade da verificação	Por Ordem de Serviço.
Cálculo	0,5 ponto de desconformidade por dia útil além do prazo estabelecido.
Sanções Contratuais	Conforme item 21.9 do Termo de Referência.
Observações	Poderá ser observado o disposto no item 1.3 deste instrumento, conforme o caso e justificativa apresentada.

03 - ATRASAR OU DEIXAR DE COMPARECER, DE FORMA INJUSTIFICADA, ÀS REUNIÕES PRESENCIAIS OU POR VIDEOCONFERÊNCIA, AGENDADAS PELO NIT/Aginova	
Finalidade	Garantir o atendimento ágil das demandas do NIT, especialmente daquelas que necessitam de reuniões, por videoconferência ou presenciais.
Meta a Cumprir	Atendimento dos itens 8.2 e 8.3 do Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Relatório do Fiscal Técnico ou outro documento/registro hábil.
Periodicidade da verificação	Por Ordem de Serviço.
Cálculo	0,25 ponto de desconformidade por cada atraso injustificado superior a 20 minutos. 1,0 ponto de desconformidade para cada ausência injustificada em reunião previamente agendada.
Sanções Contratuais	Conforme item 21.9 do Termo de Referência.
Observações	Para correta aplicação do indicador, deverá ser considerado o prazo mínimo de 01 (um) dia útil para reuniões por videoconferência e 05 (cinco) dias úteis para reuniões presenciais, podendo ser observado o disposto no item 1.3 deste instrumento, conforme o caso e justificativa apresentada.

CRITÉRIOS DE AJUSTE DO PAGAMENTO		
Somatório da Pontuação (Por Ordem de Serviço)	Nível de Qualidade do Serviço	Faixa de Ajuste do Pagamento
De 0 até 5,00 pontos	Excelente	100% do Valor da Ordem de Serviço
De 5,25 até 8,0 pontos	Bom	97% do Valor da Ordem de Serviço
De 8,25 até 10,0 pontos	Razoável	95% do Valor da Ordem de Serviço
de 10,25 até 12,0 pontos	Aceitável (nível mínimo de serviço aceitável)	93% do Valor da Ordem de Serviço
Acima de 12,0 pontos	Insatisfatório (possibilidade de aplicação de sanções conforme o item 21.9 do Termo de Referência)	90% do Valor da Ordem de Serviço



Documento assinado eletronicamente por **Helder Nobre de Oliveira Silva, Administrador**, em 23/03/2022, às 08:35, 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](#).



Responsável Técnico(a), em 23/03/2022, às 08:45, 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 **Marcilene Nascimento de Farias, Assistente em Administração**, em 23/03/2022, às 09:17, 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 **Christian Mendes de Oliveira, Assistente em Administração**, em 23/03/2022, às 09:34, 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 **3161750** e o código CRC **6FF328EA**.

SECRETARIA DE LICITAÇÕES

Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária

Fone:

CEP 79070-900 - Campo Grande - MS