



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JATAÍ
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
Diretoria de Provimento e Movimentação de Pessoas

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Este documento instrui as Tabelas Indicadoras para aferição e medição para faturamento, bem como a Tabela de Ajuste de Pagamento.

INDICADOR 1

TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar a celeridade e prontidão no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração.
Meta a cumprir	Até o dia útil posterior à solicitação, ou conforme prazo informado na solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do contrato através do Livro de Registros ou documento equivalente.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante/preposto.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta estabelecida.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço pela contratada.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos: 50 pontos 01 resposta com atraso = 45 pontos 02 respostas com atraso = 40 pontos 03 respostas com atraso = 35 pontos 04 respostas com atraso = 30 pontos 05 ou mais respostas com atraso = 0 ponto
Sanções	Redução no valor a ser pago à contratada, conforme a Tabela de Ajuste de Pagamento.

INDICADOR 2

ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE EXECUÇÃO, CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais, assim como garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços.
Meta a cumprir	Prestar todos os serviços contratados com excelência.
Instrumento de medição	Constatação formal das ocorrências de falhas por meio de

	formulário.
Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato, através de registro de ocorrências de falhas em formulário.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante/preposto.
Mecanismo de Cálculo	Preenchimento na planilha de identificação de falhas ou outro documento equivalente.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem Ocorrências = 50 Pontos
	01 ocorrência = 45 pontos
	02 ocorrências = 40 pontos
	03 ocorrências = 35 pontos
	04 ocorrências = 30 pontos
05 ocorrências ou mais = 00 ponto	
Sanções	Redução no valor a ser pago à contratada, conforme a Tabela de Ajuste de Pagamento.

TABELA DE AJUSTE DE PAGAMENTO

CONCEITO	Pontuação de Qualidade de serviço	Pagamento Devido	Pagamento Devido de Medição de Resultado
EXCELENTE	De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
BOM	De 80 a 89 pontos	95% do valor previsto	0,95
REGULAR	De 70 a 79 pontos	90% do valor previsto	0,90
INSATISFATÓRIO	De 60 a 69 pontos	85% do valor previsto	0,85
RUIM	Abaixo de 60 pontos	80% do valor previsto	0,80