



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO BENJAMIN CONSTANT
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**

ANEXO V

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

ANEXO III-A - INDICADOR N.º 01	
Prazo para Atendimento de Cobertura de Posto	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o recrutamento, seleção e encaminhamento à área demandante dos profissionais necessários à realização dos serviços, ocorra no prazo previsto.
Meta a cumprir	Prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação para conclusão da contratação e encaminhamento do profissional contratado à área demandante.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS) enviada à CONTRATADA pela Fiscalização do Contrato via e-mail, ou entregue em mãos ao Preposto.
Forma de acompanhamento	Mensagens eletrônicas e/ou correspondências oficiais trocadas entre a Fiscalização e a CONTRATADA. Contagem de prazo de atendimento: Início – Data da Ordem de Serviço (OS) ou mensagem eletrônica da Fiscalização contendo a solicitação; Fim – Comprovação formal, pela área demandante ou por documento apresentado pela CONTRATADA (OS ou outro), da data em que o profissional foi encaminhado à área demandante.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Média ponderada do tempo de atendimento para as Ordens de Serviço emitidas no mês, sendo a unidade mínima de medida = 24 horas (01 dia). Quantidade total de horas para atendimento de todas as OS / Quantidade total de OS = X.
Início de Vigência	Início da vigência do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	$0 < X < 72$: 100% do valor da fatura mensal; $72 < X < 240$: 95% do valor da fatura mensal; $X > 240$: 90% do valor da fatura mensal.
Descontos Adicionais Reincidência	Em caso de reincidência, sem prejuízo da faixa de ajuste, será aplicado desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal.

ANEXO III-B - INDICADOR N.º 02	
Prazo para Reposição de Mão de Obra	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a substituição dos profissionais titulares ausentes, necessária para evitar interrupção dos serviços, ocorra no prazo previsto.
Meta a cumprir	Garantir que a substituição dos profissionais titulares ausentes, necessária para evitar interrupção dos serviços, ocorra no prazo previsto.
Meta a cumprir	Prazo máximo de 04 (quatro) horas após a solicitação para efetivar a substituição do titular, com encaminhamento do profissional de cobertura à área demandante.
Instrumento de medição	Solicitação enviada à CONTRATADA pela Fiscalização do Contrato via e-mail, ou entregue em mãos ao Encarregado-Geral.
Forma de acompanhamento	Mensagens eletrônicas e/ou correspondências trocadas entre a Fiscalização e a CONTRATADA. Contagem de prazo de atendimento: Início – Data da mensagem/ correspondência contendo a solicitação da Fiscalização; Fim – Comprovação formal da data em que a resposta foi encaminhada pela CONTRATADA à Fiscalização.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Média ponderada do tempo de atendimento das solicitações encaminhadas pela Fiscalização a contratada no mês, sendo a unidade mínima de medida = 04 horas. Quantidade total de horas para atendimento de todas as solicitações / Quantidade total de solicitações = Y.
Início de Vigência	Início da vigência do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	0 < Y < 06: 100% do valor da fatura mensal; 06 < Y < 12: 95% do valor da fatura mensal; Y > 12: 90% do valor da fatura mensal.
Descontos Adicionais Reincidência	Em caso de reincidência, sem prejuízo da faixa de ajuste, será aplicado desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal. Será considerada reincidência a ocorrência subsequente àquela que deu causa a ajuste na faixa de pagamento no mês anterior.
Observações	Caso haja impedimentos para cumprimento dos prazos, Fiscalização deverá ser comunicada imediatamente, por escrito, visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento. Todas as ocorrências deverão ser formalmente registradas para acompanhamento pela Fiscalização e mensuração dos resultados alcançados pelo Instrumento de Medição de Resultados

ANEXO III-C - INDICADOR N.º 03	
Prazo de Atendimento de Solicitação da Fiscalização do Contrato	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir um atendimento célere da CONTRATADA às demandas da Fiscalização do Contrato.
Meta a cumprir	Prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para atendimento das solicitações da Fiscalização relativas à execução do mesmo
Instrumento de medição	Solicitação enviada à CONTRATADA pela Fiscalização via e-mail, ou entregue em mãos ao Preposto.
Forma de acompanhamento	Mensagens eletrônicas e/ou correspondências trocadas entre a Fiscalização e a CONTRATADA. Contagem de prazo de atendimento: Início – Data da mensagem/ correspondência contendo a solicitação da Fiscalização; Fim – Comprovação formal da data em que a resposta foi encaminhada pela CONTRATADA à Fiscalização.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Média ponderada do tempo de atendimento das solicitações encaminhadas pela Fiscalização ao preposto no mês, sendo a unidade mínima de medida = 24 horas (01 dia). Quantidade total de horas para atendimento de todas as solicitações / Quantidade total de solicitações = Z.
Início de Vigência	Início da vigência do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	$0 < Z < 30 = 100\%$ do valor da fatura mensal; $30 < Z < 100 = 95\%$ do valor da fatura mensal; $Z > 100 = 90\%$ do valor da fatura mensal.
Descontos Adicionais Reincidência	Em caso de reincidência, sem prejuízo da faixa de ajuste, será aplicado desconto adicional de 5% sobre a Nota Fiscal. Será considerada reincidência a ocorrência subsequente àquela que deu causa a ajuste na faixa de pagamento no mês anterior.
Observações	Caso haja impedimentos para cumprimento dos prazos, a Fiscalização deverá ser comunicada imediatamente, por escrito, visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento. Todas as ocorrências deverão ser formalmente registradas para acompanhamento pela Fiscalização e mensuração dos resultados alcançados pelo Instrumento de Medição de Resultados.