



**GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA – UFDPar**

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

- 1.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 1.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utiliza-los com qualidade ou quantidade inferior a demandada.

2. A utilização IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

3. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer a contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

4. O fiscal do contrato deverá apresentar à contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

- 4.1. A contratada, caso o fiscal tenha lhe apresentado o IMR, deverá declarar que tomou ciência do conteúdo do documento quanto a avaliação realizada;

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

6. Como se trata de um serviço eventual, com data programada do início e do fim, a aferição do desempenho e qualidade da prestação dos serviços, será após o curso.



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA – UFDPar

Nº 1. CUMPRIMENTO DAS DETERMINAÇÕES DA PROPOSTA COMERCIAL E PROGRAMAÇÃO DO CURSO	
Item	Descrição
Finalidade	Certificar se a empresa cumpriu as determinações que ela própria estabeleceu na proposta comercial e programação do curso, já que tudo compõe o valor da inscrição.
Meta a cumprir	Cumprir 100% da proposta comercial e programação. Serão aceitos atrasos que sejam tolerantes em 15 (quinze) minutos e compensados durante o transcorrer da programação.
Instrumento de medição	Check-list da proposta e programação.
Forma de acompanhamento	A CONTRATANTE, através do participante, acompanhará em tempo real a realização das etapas do curso em observância a proposta comercial.
Periodicidade	Única vez, após o curso.
Mecanismo de Cálculo	Cada descumprimento (X), equivale 01 (um) ponto.
Início de Vigência	A partir da vigência do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	FAIXA 1: 0 a 2 = 100% do valor total empenhado FAIXA 2: 3 a 4 = 90% do valor total empenhado FAIXA 3: 5 a 6 = 80% do valor total empenhado FAIXA 4: superior a 7 = 70% do valor total empenhado
Sanções	Simultaneamente às faixas 2, 3 e 4, aplicar-se-á as Sanções do Termo de Referência.
Observações	Caso a Administração já tenha pago integralmente o valor do contrato a CONTRATADA, a cobrança da qualidade do serviço será calculada somando-se todas as IMR's em aberto (para emissão única de cobrança) por meio de recolhimento do valor via GRU visando a glosa do pagamento. A GRU terá validade de 10 (dez) dias da emissão. No caso do não pagamento da GRU, a Administração aplicará as medidas legais



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA – UFDPAR

	cabíveis, podendo aplicar em juros/multas e registrar o débito no CADIN.
Nº 02 – ALTERAÇÃO NA DATA DE REALIZAÇÃO DO CURSO E DA PROGRAMAÇÃO (CARGA HORÁRIA DO CURSO) OU CANCELAMENTO DO CURSO	
Item	Descrição
Finalidade	Realizar a capacitação no período marcado e carga horária já definida e cumprindo a programação do curso e proposta comercial
Meta a cumprir	Executar os serviços obedecendo a programação do curso que foi apresentada junto da proposta comercial.
Instrumento de medição	Comprovante de credenciamento e programação do curso.
Forma de acompanhamento	A CONTRATANTE, através do participante, realizará o credenciamento no curso na data determinada na programação do curso e participará das atividades em conformidade aos horários estabelecidos na programação do curso. Serão aceitos atrasos que sejam tolerantes e compensados durante o transcorrer da programação.
Periodicidade	Única vez, antes ao final do curso
Mecanismo de cálculo	5% do valor empenhado.
Início de Vigência	Após emissão da nota de empenho.
Faixas de ajuste no pagamento	No caso de alteração de data ou da programação, será descontado no pagamento o equivalente a 5% (cinco por cento) do valor do empenho. No caso de cancelamento do curso, o Contratado não terá direito ao pagamento e também será recolhido por GRU no valor o equivalente a



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA – UFDPAR

	5% (cinco por cento) do valor do empenho
Sanções	Simultaneamente, aplicar-se-á as Sanções do Termo de Referência.
Observações	Caso a Administração já tenha pago integralmente o valor do contrato a CONTRATADA, a cobrança da qualidade do serviço será calculada somando-se todas as IMR's em aberto (para emissão única de cobrança) por meio de recolhimento do valor via GRU visando a glosa do pagamento. A GRU terá validade de 30 (trinta) dias da emissão. No caso do não pagamento da GRU, a Administração aplicará as medidas legais cabíveis, podendo aplicar em juros/multas e registrar o débito no CADIN.

Nº 03 – ACESSO A PLATAFORMA DIGITAL	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar o nível de qualidade global na execução dos serviços. Assegurar o acesso contínuo e ininterrupto do curso
Meta a cumprir	Nota média > ou superior a 4.0
Instrumento de medição	Escala de satisfação de 0 a 5, com base nos quesitos abaixo, a ser respondida pelos inscritos: <u>Pesquisa de Satisfação / Pesquisa de Qualidade dos serviços prestados</u> <i>Responda numa escala de 1 a 5, como classificaria os quesitos a seguir:</i> ◦ Houve indisponibilidade por mais de um dia da transmissão sem compensação de carga-horária; ◦ Falhas na transmissão sem compensação de carga-horária.
Forma de acompanhamento	Aplicação única no final do curso.
Periodicidade	Aplicação única no final do curso.
Mecanismo de cálculo	Pesquisa de satisfação, em que os servidores/usuários da UFDPAR responderão aos quesitos indicados neste indicador. Será feita a média



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA – UFDPAR

	dos quesitos (X): • Média de 3,5 X 4,0 pontos, glosa de 0,5% (zero vírgula dez por cento) do valor total empenhado; • Média de 2,5 X 3,5 pontos, glosa de 2,0% (dois por cento) do valor total empenhado; e • Média 2,5 pontos, glosa de 5,0% (cinco por cento) do valor empenhado
Início de Vigência	Final do curso
Faixas de ajuste no pagamento	• FAIXA I: 4,0 X 5,0 pontos = 100% do valor total contratado • FAIXA II: 3,5 X 4,0 pontos = 99,5% do valor total contratado • FAIXA III: 2,5 X 3,5 pontos = 98,00% do valor total contratado • FAIXA IV: 2,5 pontos = 95% do valor total contratado
Sanções	Simultaneamente às faixas II, III e IV, aplicar-se-á as Sanções do Termo de Referência.
Observações	Caso a Administração já tenha pago integralmente o valor do contrato a CONTRATADA, a cobrança da qualidade do serviço será calculada somando-se todas as IMR's em aberto (para emissão única de cobrança) por meio de recolhimento do valor via GRU visando a glosa do pagamento.

Nº 04 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO / PESQUISA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar o acesso contínuo e ininterrupto do curso.
Meta a cumprir	Nota média superior a 4.0
Instrumento de medição	Escala de satisfação de 0 a 5, com base nos quesitos abaixo, a ser respondida pelos inscritos: <u>Pesquisa de Satisfação / Pesquisa de Qualidade dos serviços prestados</u> <i>Responda numa escala de 1 a 5, como classificaria os quesitos a seguir:</i>



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA – UFDPAR

	◦ <i>Organização do programa/conteúdo</i> ◦ <i>Conhecimento do assunto pelos instrutores</i> ◦ <i>Material didático de apoio</i> ◦ <i>O programa de treinamento lhe proporcionou uma boa quantidade de aprendizado prático e teórico.</i>
Forma de acompanhamento	Aplicação única no final do curso.
Periodicidade	Aplicação única no final do curso.
Mecanismo de cálculo	Pesquisa de satisfação, em que os servidores/usuários da UFDPAR responderão aos quesitos indicados neste indicador. Será feita a média dos quesitos (X): • Média de 3,5 X 4,0 pontos, glosa de 0,5% (zero vírgula dez por cento) do valor total empenhado; • Média de 2,5 X 3,5 pontos, glosa de 2,0% (dois por cento) do valor total empenhado; e • Média 2,5 pontos, glosa de 5,0% (cinco por cento) do valor empenhado
Início de Vigência	Final do curso
Faixas de ajuste no pagamento	• FAIXA I: 4,0 X 5,0 pontos = 100% do valor total contratado • FAIXA II: 3,5 X 4,0 pontos = 99,5% do valor total contratado • FAIXA III: 2,5 X 3,5 pontos = 98,00% do valor total contratado • FAIXA IV: 2,5 pontos = 95% do valor total contratado
Sanções	Simultaneamente às faixas II, III e IV, aplicar-se-á as Sanções do Termo de Referência.
Observações	Caso a Administração já tenha pago integralmente o valor do contrato a CONTRATADA, a cobrança da qualidade do serviço será calculada somando-se todas as IMR's em aberto (para emissão única de cobrança) por meio de recolhimento do valor via GRU visando a glosa do pagamento.



**GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA – UFDPAR**

Nº 1. CUMPRIMENTO DAS DETERMINAÇÕES DA PROPOSTA COMERCIAL E PROGRAMAÇÃO DO CURSO.

Nº 02 – ALTERAÇÃO NA DATA DE REALIZAÇÃO DO CURSO E DA PROGRAMAÇÃO (CARGA HORÁRIA DO CURSO) OU CANCELAMENTO DO CURSO

Nº 03 – ACESSO A PLATAFORMA DIGITAL

Responda numa escala de 1 a 5, como classificaria os quesitos a seguir:

- Houve indisponibilidade por mais de um dia da transmissão sem compensação de carga-horária:
- Falhas na transmissão sem compensação de carga-horária:

Nº. PESQUISA DE SATISFAÇÃO / PESQUISA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS.

Responda numa escala de 1 a 5, como classificaria os quesitos a seguir:

- Organização do programa/conteúdo:
- Conhecimento do assunto pelos instrutores:
- Material didático de apoio:
- O programa de treinamento lhe proporcionou uma boa quantidade de aprendizado prático e teórico:

Média de pontos = 5,0 pontos

Os critérios de satisfação foram avaliados consensualmente pelo participante do curso abaixo assinado e, portanto, concordam com as notas da avaliação.

CONCLUSÃO/RESULTADO DA AVALIAÇÃO DO IMR

A ONE CURSOS - Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação LTDA atendeu prontamente e satisfatoriamente a qualidade dos serviços e, portanto, não haverá nenhum ajuste de pagamento, devendo o pagamento ser 100% valor total contratado.

Parnaíba-PI, 31 de março de 2025.



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA – UFDPAR

assinatura do participante