



Anexo II do Termo de Referência
Instrumento de Medição de Resultados - IMR

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica estabelecida entre as partes, como parte integrante do contrato celebrado, a adoção do Instrumento de Medição dos Resultados - IMR, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita pelo Fiscal por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

A avaliação da Contratada na Prestação de seus Serviços se faz por meio da análise dos seguintes módulos:

- Pontualidade no atendimento das Ordens de Serviço/Manutenção corretiva;
- Atendimento ao cronograma de manutenção preventiva;
- Apresentação e conduta do profissional.

Cada módulo será quantificado de acordo com a Pontuação abaixo definida, que totalizará 100 pontos, representando 100% do valor da fatura mensal. Em cada módulo haverá critérios de desempenho vinculados às obrigações do Termo de Referência, conforme abaixo:

Módulo		Fato	Pontuação
A	Pontualidade no atendimento das Ordens de Serviço/Manutenção corretiva	Atraso de 1 dia útil para atendimento de ordem de serviço	40
		Atraso de 2 a 3 dias úteis para atendimento de ordem de serviço	
		Acima de 3 dias úteis de atraso para atendimento de ordem de serviço	
B	Atendimento ao cronograma de manutenção preventiva	Não atender até 10% das máquinas/equipamentos previstos dentro de 15 dias	40
		Não atender de 20% a 30% das máquinas/equipamentos previstos dentro de 15 dias	
		Não atender mais de 30% das máquinas/equipamentos previstos dentro de 15 dias	
C	Apresentação e conduta do profissional	Funcionário não realiza a limpeza e organização do ambiente após serviço	20
		Funcionário sem uniforme ou EPI	
		Funcionário danifica equipamento por imprudência ou imperícia	
SOMATÓRIO			100



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA - UFRR
RÁDIO E TELEVISÃO UNIVERSITÁRIA – RTV



Rua Dom José Nepote, 948 – São Francisco – CEP: 69.305-070 – Boa Vista – RR
E-mail: rtv@ufrr.br– Tel: (95) 981130483

A avaliação das obrigações limita-se a critérios objetivos, através de conceitos de: **Ocorrido ou Não Ocorrido**.

Cada conceito representará uma pontuação a qual será reduzida de cada obrigação avaliada:

Conceito	Pontuação
Ocorrido	1 a 3
Não ocorrido	0

A medição do resultado será realizada por meio da tabela abaixo:

Módulo	Ocorrência	Avaliação	Redução	Pontuação Módulo
A	Atraso de 1 dia útil para atendimento de ordem de serviço	() Não Ocorrido () Ocorrido	() 0,00 () 1,00	() 40,00 () 39,00 () 38,00 () 37,00 () 36,00
	Atraso de 2 a 3 dias úteis para atendimento de ordem de serviço	() Não Ocorrido () Ocorrido	() 0,00 () 2,00	() 35,00 () 36,00
	Acima de 3 dias úteis de atraso para atendimento de ordem de serviço	() Não Ocorrido () Ocorrido	() 0,00 () 3,00	() 35,00 () 36,00
B	Não atender até 10% das máquinas/equipamentos previstas dentro de 30 dias	() Não Ocorrido () Ocorrido	() 0,00 () 1,00	() 40,00 () 39,00 () 38,00 () 37,00 () 36,00
	Não atender de 20% a 30% das máquinas/equipamentos previstas dentro de 30 dias	() Não Ocorrido () Ocorrido	() 0,00 () 2,00	() 35,00 () 36,00
	Não atender mais de 30% das máquinas/equipamentos previstas dentro de 30 dias	() Não Ocorrido () Ocorrido	() 0,00 () 3,00	() 35,00 () 36,00
C	Não atendimento de quaisquer itens previsto no Termo de Referência	() Não Ocorrido () Ocorrido	() 0,00 () 1,00	() 20,00 () 19,00 () 18,00 () 17,00
	Funcionário sem uniforme ou EPI	() Não Ocorrido () Ocorrido	() 0,00 () 1,00	() 16,00
	Funcionário danifica equipamento por imprudência ou imperícia	() Não Ocorrido () Ocorrido	() 0,00 () 2,00	() 16,00
SOMATÓRIO DA MEDIÇÃO				100

O Valor Mensal da Fatura será apurado mediante a tabela acima elaborada. O total da pontuação será de no máximo 100 e no mínimo 88,00 pontos, que representará a porcentagem da fatura a ser medida.

A obtenção do valor a ser faturado terá uma tolerância de 1,00 ponto, conforme tabela abaixo:

Pontuação	Liberação da fatura
100 - 99,00	100%
98	98,00%
97	97,00%
96	96,00%
95	95,00%
94	94,00%
93	93,00%
92	92,00%
91	91,00%
90	90,00%
89	89,00%
88	88,00%



O total de desconto será no máximo de 12%. Quando este percentual for ultrapassado, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de processo administrativo para averiguação de descumprimento contratual.

A avaliação de cada obrigação contida nos módulos **deverá ser comprovada** através da Ordem de Serviço (OS), e-mails, Ofícios ou qualquer outro documento que comprove a falta de adimplemento da contratada com a obrigação assumida.

As justificativas para o não cumprimento das obrigações dos módulos A e B serão avaliadas pela gestão/fiscalização.

Para obtenção dos módulos e obrigações constantes neste IMR, foram apuradas pela equipe de planejamento as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados.

2. DOS PROCEDIMENTOS

O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

Verificando a existência de falhas na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato ou responsável pelo acompanhamento do serviço notificará a CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos, no prazo indicado.

A notificação quanto a existência de falhas na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

Constatando falhas passíveis de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;

O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.

Havendo divergências quanto a veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação ou outro meio formal de comunicação, sendo que as razões para aplicação da dedução ou não, após análise, será de competência do Gestor de Contratos da Contratante, o qual oficiará a contratada, dos valores a serem deduzidos no período.

Caso seja atribuída alguma dedução, A CONTRATADA emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos a aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO (PORTARIA 157/2024 PROAD):

Paulo César Reis das Silva
Siape: 1731425

Josilane da Silva Conceição
Siape: 1287315

Renato Lopes da Rocha
Siape: 1036614



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA - UFRR
RÁDIO E TELEVISÃO UNIVERSITÁRIA – RTV



UFRR

Rua Dom José Nepote, 948 – São Francisco – CEP: 69.305-070 – Boa Vista – RR
E-mail: rtv@ufrr.br– Tel: (95) 981130483

MODELO - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Contratada:	Ocorrência	Ano:	
Contrato:		Mês:	

Módulo	Ocorrência	Avaliação	Redução	Pontuação Módulo
A	Atraso de 1 dia útil para atendimento de ordem de serviço	() Não Ocorrido	() 0,00	() 40,00
		() Ocorrido	() 1,00	() 39,00
	Atraso de 2 a 3 dias úteis para atendimentode ordem de serviço.	() Não Ocorrido	() 0,00	() 38,00
		() Ocorrido	() 2,00	() 37,00
	Acima de 3 dias úteis de atraso para atendimento de ordem de serviço	() Não Ocorrido	() 0,00	() 36,00
		() Ocorrido	() 3,00	() 35,00
B	Não atender até 10% das máquinas/equipamentos previstas dentro de 30 dias	() Não Ocorrido	() 0,00	() 40,00
		() Ocorrido	() 1,00	() 39,00
	Não atender de 20% a 30% das máquinas/equipamentos previstas dentro de 30 dias	() Não Ocorrido	() 0,00	() 38,00
		() Ocorrido	() 2,00	() 37,00
	Não atender mais de 30% das máquinas/equipamentos previstas dentro de 30 dias	() Não Ocorrido	() 0,00	() 36,00
		() Ocorrido	() 3,00	() 35,00
C	Não atendimento de quaisquer itens previsto no Termo de Referência	() Não Ocorrido	() 0,00	() 20,00
		() Ocorrido	() 1,00	() 19,00
	Funcionário sem uniforme ou EPI	() Não Ocorrido	() 0,00	() 18,00
		() Ocorrido	() 1,00	() 17,00
	Funcionário danifica equipamento por imprudência ou imperícia	() Não Ocorrido	() 0,00	() 16,00
		() Ocorrido	() 2,00	
SOMATÓRIO DA MEDIÇÃO				100

Medição do Resultado:	
-----------------------	--

/ /

Gestor do Contrato