



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS**



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

Processo Administrativo nº 23129.005031/2026-53

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Fica estabelecido 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;
- b) 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;
- c) 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.
- d) 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.
- e) O IMR atenderá os seguintes requisitos:

Indicador	Descrição	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de medição	Forma de acompanhamento	Periodicidade	Metodologia	Início	Ajuste no pagamento
1	Pagamento de Salário	Cumprimento de Acordos e convenções coletivas de trabalho	Pagamento dos salários até o 5º dia de cada mês	Comprovante de depósito de pagamento do salário	Presencial pelo fiscal	Mensal	Pagamento até o 5º dia Útil=10 pontos		10 pontos: paga 100%
							Pagamento até 2 dias após o 5º dia útil: 8 pontos	5º dia útil de cada mês	8 pontos: glosa de 2% do valor do salário do posto
							Pagamento em 3 ou mais dias após o 5º dia útil: 6 pontos		6 pontos: Glosa de 3% do valor do salário do posto (persistir o atraso, acrescenta-se 0,5% a cada dia até a regularização)
2	Pagamento de encargos (FGTS e INSS)	Cumprimento da Legislação trabalhista	Pagamento dos direitos dos trabalhadores – FGTS e INSS	Comprovante de pagamento de encargos – GRF e DARF	Pelo fiscal, conferência documental.	Mensal	Verificação documental das certidões	Mensal	Verificada o não pagamento do mês anterior, retenção do valor na nota fiscal.
3	Não reposição de empregados ausentes	Manter a integralidade da equipe de trabalho	Recompor o posto de serviço em até 2hs.	Posto de serviços disponibiliza para os serviços	Presencial pelo fiscal	Diário	Ausências atestadas	Primeiro dia de cada mês	1 ausência: glosa do dia (valor contratual/30 dias)
4	Desempenho laboral satisfatório	Manter o atendimento dentro dos termos satisfatórios	Manter o serviço de maneira satisfatória	Avaliação técnica comissão	Presencial pelo fiscal/comissão	Semestral	Avaliação qualitativa referente ao desempenho profissional	Semestral	Substituição do colaborador

2. DOS PROCEDIMENTOS

- a) O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.
- b) Verificando a existência de falhas na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos, no prazo indicado.
- c) 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.
- d) Constatando falhas passível 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 não possui forma predefinida, podendo este ser qualquer documento da fiscalização que atenda as exigências aqui estabelecidas, podendo ser e-mail, por exemplo.
- e) 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.
- f) 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 do Contrato, que incluirá a glosa no faturamento mensal.
- g) 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.

3. AFERIÇÃO DA PONTUAÇÃO

- a) Na ocorrência reiterada de falha no cumprimento dos indicadores 1,2 e 3, deverá ser aberto processo para apuração para possível aplicação e penalidade.
- b) Para os casos dos itens 1 e 2, entende-se como “*ocorrência reiterada*” a ocorrência de 3 repetições seguidas ou 5 repetições alternadas de falha de cumprimento dos indicadores acima.
- c) No caso do indicador 3 (não substituição do colaborador ausente), haverá o desconto no faturamento quando verificada a ausência sem reposição, além de que ocorrendo 3 vezes seguidas ou 5 vezes alternadas no mês, poderá a UFRR solicitar a substituição do colaborador