



FURG

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG
PRÓ-REITORIA DE INFRAESTRUTURA – PROINFRA
DIRETORIA DE OBRAS - DOB

Av. Itália, km 8, s/ nº – Bairro: Carreiros – Rio Grande/RS – CEP: 96203-900.
Fone: (53) 3233-5286/ E-mail: diretoria.obras@furg.br

ANEXO VIII
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
(Avaliação da qualidade dos serviços)

Indicador	
Nº 01: Atendimento dos serviços de prioridade muito alta dentro do prazo	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir cumprimento dos prazos estabelecidos no subitem 5.1.2.1.1 do Termo de Referência, no que diz respeito ao tempo de atendimento e solução definitiva.
Meta a cumprir	Prazo de atendimento de 2 horas e prazo de solução definitiva de 4 horas.
Instrumento de medição	Levantamento dos registros de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo fiscal do contrato, levantando os registros dos serviços.
Periodicidade	A cada medição, durante toda vigência do contrato.
Mecanismo de cálculo	Ao final de cada período de medição será realizado o levantamento dos serviços realizados e tempo decorrido nos atendimentos da Contratada. Quando o tempo ultrapassar os previstos no subitem 5.1.2.1.1, será computado 01 (um) ponto a cada 1 (uma) hora ultrapassada nos prazos previstos para cada serviço.
Início de vigência	Data de autorização de início.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 01 ponto = 98 % do valor da parcela; De 02 a 04 pontos = 97 % do valor da parcela; Acima de 05 pontos = 96 % do valor da parcela.

Indicador	
Nº 02: Atendimento dos serviços de prioridade alta dentro do prazo	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir cumprimento dos prazos estabelecidos no subitem 5.1.2.1.2 do

	Termo de Referência, no que diz respeito ao tempo de atendimento e solução definitiva.
Metas a cumprir	Prazo de atendimento de 4 horas e prazo de solução definitiva de 24 horas.
Instrumento de medição	Levantamento dos registros de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo fiscal do contrato, levantando os registros dos serviços.
Periodicidade	A cada medição, durante toda vigência do contrato.
Mecanismo de cálculo	Ao final de cada período de medição será realizado o levantamento dos serviços realizados e tempo decorrido nos atendimentos da Contratada. Quando o tempo ultrapassar os previstos no subitem 5.1.2.1.2, será computado 01 (um) ponto a cada 2 (duas) horas ultrapassadas nos prazos previstos para cada serviço.
Início de vigência	Data de autorização de início.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 01 ponto = 99 % do valor da parcela; De 02 a 04 pontos = 98 % do valor da parcela; De 05 a 06 pontos = 97 % do valor da parcela; Acima de 06 pontos = 96 % do valor da parcela.

Indicador	
Nº 03 Atendimento dos serviços de prioridade média dentro do prazo	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir cumprimento dos prazos estabelecidos no subitem 5.1.2.1.3 do Termo de Referência, no que diz respeito ao tempo de atendimento e solução definitiva.
Meta a cumprir	Prazo de atendimento de 1 dia útil e prazo de solução definitiva de 3 dias úteis.
Instrumento de medição	Levantamento dos registros de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo fiscal do contrato, levantando os registros dos serviços.
Periodicidade	A cada medição, durante toda vigência do contrato.
Mecanismo de cálculo	Ao final de cada período de medição será realizado o levantamento dos serviços realizados e tempo decorrido nos atendimentos da Contratada. Quando o tempo ultrapassar os previstos no subitem 5.1.2.1.3, será computado 01 (um) ponto a cada 4 (quatro) horas ultrapassadas nos prazos previstos para cada serviço.

Início de vigência	Data de autorização de início.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 01 ponto = 100 % do valor da parcela; 02 a 04 pontos = 99 % do valor da parcela; 05 a 06 pontos = 98 % do valor da parcela; 06 a 07 pontos = 97% do valor da parcela; Acima de 07 = 96 % do valor da parcela.

Indicador	
Nº 04 Atendimento dos serviços de prioridade baixa dentro do prazo	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir cumprimento dos prazos estabelecidos no subitem 5.1.2.1.4 do Termo de Referência, no que diz respeito ao tempo de atendimento e solução definitiva.
Meta a cumprir	Prazo de atendimento de 2 dias úteis e prazo de solução definitiva de 6 dias úteis.
Instrumento de medição	Levantamento dos registros de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo fiscal do contrato, levantando os registros dos serviços.
Periodicidade	A cada medição, durante toda vigência do contrato.
Mecanismo de cálculo	Ao final de cada período de medição será realizado o levantamento dos serviços realizados e tempo decorrido nos atendimentos da Contratada. Quando o tempo ultrapassar os previstos no subitem 5.1.2.1.4, será computado 01 (um) ponto a cada 6 (seis) horas ultrapassadas nos prazos previstos para cada serviço.
Início de vigência	Data de autorização de início.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 01 ponto = 100 % do valor da parcela; 02 a 05 pontos = 99 % do valor da parcela; 06 a 09 pontos = 98 % do valor da parcela; 10 a 14 pontos = 97% do valor da parcela; Acima de 14 = 96 % do valor da parcela.