



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO INSTITUCIONAL  
COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO, SUPRIMENTOS E SERVIÇOS  
GERÊNCIA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 27/2022**  
(Processo Administrativo nº 23065.32725/2022-27)

**ANEXO IV – Modelo de Instrumento de Medição de Resultado – IMR**

<b>INDICADOR 1: QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>FINALIDADE</b>	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
<b>META A CUMPRIR</b>	Nível máximo de pontualidade e qualidade.
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e relatório de acompanhamento contratual que relata os prazos da execução e a prestação do serviço.
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Fiscalização pelos fiscais de contrato e de execução de serviço.
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal.
<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	Constatação de ocorrências no mês de referência.
<b>INÍCIO DA VIGÊNCIA</b>	A partir da assinatura do contrato e início da prestação do serviço.
<b>FAIXAS DE AJUSTE</b>	Até 1 ocorrência = Pagamento de 100% do valor devido.
	Até 2 ocorrências = Pagamento de 90% do valor devido.
	Até 3 ocorrências = Pagamento de 80% do valor devido.
	Até 4 ocorrências = Pagamento de 50% do valor devido.
<b>SANÇÕES</b>	Conforme previsto no Termo de Referência.

**INDICADOR 2: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>FINALIDADE</b>	Mensurar o atendimento às solicitações e execução dos serviços contratados.
<b>META A CUMPRIR</b>	Atendimento célere às solicitações em até 24 horas.
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Constatação formal de ocorrências que relata os prazos da execução e a prestação do serviço.
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Fiscalização pelos fiscais de contrato e de execução de serviço.
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal.
<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
<b>INÍCIO DA VIGÊNCIA</b>	A partir da assinatura do contrato e início da prestação do serviço.
<b>FAIXAS DE AJUSTE</b>	Tempo de resposta até 24h = Pagamento de 100% do valor devido.
	Tempo de resposta até 48h = Pagamento de 90% do valor devido.
	Tempo de resposta até 72h = Pagamento de 80% do valor devido.
	Tempo de resposta superior a 72h = Pagamento de 50% do valor devido.
<b>SANÇÕES</b>	Conforme previsto no Termo de Referência.