

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO DE ATIVIDADES DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM MANUTENÇÃO DE BENS MÓVEIS

1. INTRODUÇÃO

O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de prestação de **SERVIÇOS NÃO CONTINUADOS SEM DEDICAÇÃO DE MÃO DE OBRA**, encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, sendo estes encaminhados ao gestor do Contrato.

2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviços.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços será feita por meio da análise do Indicador de Qualidade (IQ).

4. CRITÉRIOS

No “**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço**” (**Anexo I-A**) devem ser atribuídos os valores **3 (três)**, **1 (um)** e **0 (zero)** para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “**Realizado**”, “**Parcialmente Realizado**” e “**Não Realizado**”, respectivamente.

4.1. CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS AVALIADOS:

Realizado	Parcialmente Realizado	Não Realizado
03 (três) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

4.2. CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

- a) Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), o gestor do Contrato deverá realizar reunião com a CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.
- b) Havendo reincidência será aplicada sanção administrativa conforme Tabela de Avaliação de Serviço, independente se a soma da pontuação for maior ou igual ao percentual de 80% (oitenta por cento) obtido no Indicador de Qualidade.
- c) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação máxima.

- d) Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5. COMPOSIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE

Será formado baseado no percentual obtido no “Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo I-A).

- a) **Cálculo do Indicador de qualidade (IQ):** corresponde a pontuação obtida através da avaliação mensal dos serviços prestados, conforme os critérios constantes no Formulário de avaliação do Indicador de Qualidade. Será mensurado através do seguinte cálculo:

$$IQ = \frac{(I1+I2+I3) \times 100}{9}$$

Onde:

IQ= Indicador de qualidade

I1= Pontuação do Item 1

I2= Pontuação do Item 2

I3= Pontuação do Item 3

6. PENALIDADES

- 6.1. As penalidades aplicadas serão baseadas na pontuação obtida no “Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo I-A). As sanções administrativas serão aplicadas de acordo com o seguinte quadro:

% obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade	Parâmetro para emissão do valor da Nota Fiscal	SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
≥ 80 %	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade com geração de atestado de capacidade técnica	Sem penalidade
60% ≤ IQ ≤ 80%	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	Advertência
60% ≤ IQ ≤ 80% e reincidência ou Reincidência em pontuação zero nos itens	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	Multa administrativa de 20 % do valor da nota fiscal do serviço
IQ < 60%	Pagamento de 80% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	Multa administrativa de 20 % do valor da nota fiscal do serviço; rescisão do contrato; suspensão temporária de participação em licitação e

		impedimento de contratar com a Administração Pública
--	--	--

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Fiscal:

- Responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o “**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço**” (Anexo I-A) e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

7.2. Gestor do Contrato:

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório para pagamento da CONTRATADA;
- Responsável pela aplicação de advertência à CONTRATADA e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia da CONTRATADA;
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 8.1. Cabe ao fiscal do contrato com base no “**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço**” (Anexo I-A), efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.
- 8.2. **No final de cada mês de apuração**, o fiscal do contrato deve encaminhar, **em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições**, O “**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço**” (Anexo I-A) gerado no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam **notas 0 (zero) ou 1 (um)** para o Gestor do Contrato.
- 8.3. Cabe ao Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade do Serviço gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar uma via para a CONTRATADA.
- 8.4. De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo Defesa Prévia à CONTRATADA.
- 8.5. Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar mensalmente à CONTRATADA, no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

ANEXO IV-A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço da Contratada.

Contrato número:	Setor:	Período:	Data:
Contratada:			
Responsável pela Fiscalização:			
Gestor do Contrato:			

ITEM	CRITÉRIO	SUB-CRITÉRIO	INDICADOR		PONTUAÇÃO
1	Deveres	Cumprimento dos Deveres da contratada conforme TR	100% dos deveres cumpridos	3	
			≥90%<100% das obrigações cumpridas	1	
			<90% das obrigações cumpridas	0	
2	Mão de Obra	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá	Atendimento realizado	3	
			Atendimento parcialmente realizado	1	
			Atendimento não realizado	0	
3	Materiais	Deixar de fornecer materiais, equipamentos necessários ao desenvolvimento das tarefas e/ou solicitados pelo fiscal dentro do prazo	Solicitação cumprida	3	
			Solicitação parcialmente cumprida - entrega de material incompleta	1	
			Solicitação não cumprida no prazo	0	
4	Serviços	Executar serviço incompleto, paliativo substitutivo como por caráter permanente ou deixar de providenciar reposição complementar	Serviço executado dentro do prazo legal	3	
			Serviço realizado de forma incompleta	1	
			Serviço realizado fora do prazo legal	0	