

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE  
PRÓ REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO

ANEXO VIII – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS DE ATIVIDADES DE MÃO DE OBRA PARA SERVIÇOS CONTINUADOS DE APOIO NO TRANSPORTE NA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

## 1. INTRODUÇÃO

O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de prestação de **SERVIÇO TERCEIRIZADO PARA CONTRATAÇÃO 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

Parametrizar 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 de Efetividade da Qualidade (EQ) na prestação dos serviços.

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

4.1. Cada intercorrência na execução dos serviços será avaliada em 4 CLASSES:

4.1.1. **TIPO**: É o tipo do impacto que pode ser de Qualidade, Financeiro e/ou Jurídico.

*BAIXO (qualidade) / MÉDIO (qualidade e financeiro) / ALTO (qualidade, financeiro e jurídico)*

4.1.2. **ABRANGÊNCIA**: se é pontual ou abrangente.

*BAIXO / MÉDIO / ALTO*

4.1.3. **TEMPO DE RESPOSTA**: avalia a celeridade no tempo de resolução da intercorrência identificada.

*BAIXO / MÉDIO / ALTO*

4.1.4. **RECORRÊNCIA**: avalia se a intercorrência tem ocorrido reiteradamente ou não.

**BAIXO / MÉDIO / ALTO**

A análise Qualitativa de cada ocorrência a partir da avaliação das 4 CLASSES acima citadas traduz a qualidade esperada pela Administração. Esta avaliação por classe se dará nos níveis BAIXO, MÉDIO ou ALTO, atribuindo a pontuação 1, 2 ou 3, respectivamente para cada um desses níveis.

**5. COMPOSIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE**

A soma dos pontos atribuídos a cada classe definirá a Pontuação Final (PF) da avaliação da intercorrência conforme fórmula abaixo:

**Pontuação Final**

$$PF = P_{Tipo} + P_{Abrangência} + P_{Tempo\ resposta} + P_{Recorrência}$$

Com base nessa pontuação final, as ocorrências serão classificadas como BAIXA, MÉDIA ou ALTA, de acordo com o seguinte critério:

**Tabela de classificação de nível geral das intercorrências**

BAIXA	PF < 7
MÉDIA	7 ≤ PF < 10
ALTA	PF ≥ 10

**Fórmula Geral**

$$IMR = 1 - \frac{[I_B + I_M + I_A]}{100}$$

- $I_B =$  *impacto das intercorrências de nível baixo*
- $I_M =$  *impacto das intercorrências de nível médio*
- $I_A =$  *impacto das intercorrências de nível alto*

As intercorrências classificadas a partir das pontuações Finais (PF) apuradas serão submetidas às condicionantes de tolerância conforme abaixo:

**Condicionantes de Tolerância**

$$I_B = \left\{ \begin{array}{l} 0, \text{ se } O_B \leq T_B \\ O_B - T_B, \text{ se } O_B > T_B \end{array} \right\}$$

$$I_M = \left\{ \begin{array}{l} 0, \text{ se } O_M \leq T_M \\ O_M - T_M, \text{ se } O_M > T_M \end{array} \right\}$$

$$I_A = \left\{ \begin{array}{l} 0, \text{ se } O_A \leq T_A \\ O_A - T_A, \text{ se } O_A > T_A \end{array} \right\}$$

Onde:

$O_B$  = número total de intercorrências classificadas como baixa;

$O_M$  = número total de intercorrências classificadas como média;

$O_A$  = número total de intercorrências classificadas como alta;

$T_B, T_M, T_A$  são níveis de tolerância para as intercorrências baixa, média e alta, respectivamente. Esses níveis de tolerância são definidos com base em um percentual do total de postos do contrato, da seguinte forma:

$T_B$  = 10% total de postos;

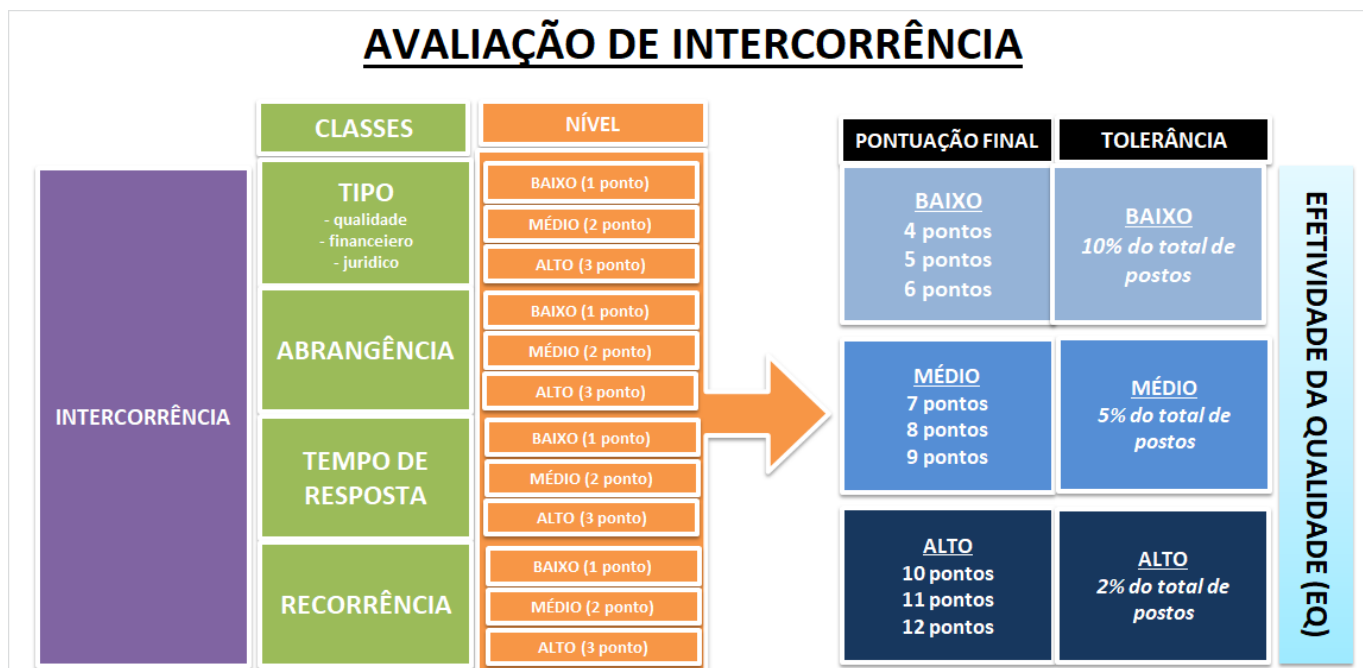
$T_M$  = 5% total de postos;

$T_A$  = 2% total de postos;

### Esquema de Classificação de Nível Geral das Interocorrências

ANÁLISE DE IMPACTOS				
CLASSE	NÍVEL	PONTOS	PONTUAÇÃO FINAL	
TIPO	BAIXO	1	4	BAIXO
	MÉDIO	2	5	BAIXO
	ALTO	3	6	BAIXO
ABRANGÊNCIA	BAIXO	1	7	MÉDIO
	MÉDIO	2	8	MÉDIO
	ALTO	3	9	MÉDIO
TEMPO DE RESPOSTA	BAIXO	1	10	ALTO
	MÉDIO	2	11	ALTO
	ALTO	3	12	ALTO
RECORRÊNCIA	BAIXO	1		
	MÉDIO	2		
	ALTO	3		

## Esquema Geral



## 6. RESPONSABILIDADES

### 6.1. Fiscal:

Cada intercorrência deverá ser avaliada segundo essas 4 classes **com base na discricionariedade de avaliação do fiscal técnico para as intercorrências operacionais** juntamente com os fiscais setoriais nos casos em que couberem, **e do fiscal administrativo para as intercorrências administrativas**, a partir do acompanhamento ao longo do período da prestação do serviço. A dinâmica e as ferramentas adotadas para esses acompanhamentos serão definidas pelos fiscais técnico e administrativo.

### 6.2. 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.

## 7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

**7.1.** Diretores/Administradores de unidade aplicam os procedimentos/ferramentas de fiscalização operacional definidos pelo Fiscal Técnico do contrato;

- 7.2. Fiscal Técnico organiza e elabora relatório de fiscalização operacional segundo parâmetros definidos pela administração e encaminha o mesmo para a Fiscalização Administrativa;
- 7.3. Fiscal Administrativo Administrativa organiza e elabora relatório de fiscalização administrativa segundo parâmetros definidos pela administração, consolida com o relatório operacional e encaminha ao Gestor de Contrato para tomada de decisão.
- 7.4. Gestor de Contrato com base nas informações dos relatórios operacional e administrativo toma as decisões relativas a autorização de faturamento dentre outras caibam.
- 7.5. Após o direito de contraditório e apresentação de defesa, o Gestor de Contrato irá validar a pontuação obtida pela prestação dos serviços e irá aplicar a pontuação obtida para autorizar o faturamento com o percentual estabelecido (a pontuação se refere ao percentual de desconto).
- 7.6. Destaque-se que a pontuação positiva, em caso de aprovação, corresponde ao desconto a ser aplicado no faturamento, impactando diretamente no valor a ser pago pelos serviços prestados no mês de ocorrência da medição.

## **8. PENALIDADES**

### **8.1. Procedimento Administrativo de Apuração de Responsabilidade (PAAR)**

Art. 1º – O presente procedimento se aplica à apuração de responsabilidade por infrações previstas na Lei 8.666/93, 10.520/02 e 12.462/11.

Art. 2º – A DGF/CCON procederá à abertura de Processo Administrativo de Apuração de Responsabilidade, de ofício ou provocada pelos fiscais dos contratos de sua competência, quando detectada infração ou inadimplemento por parte de empresa contratada.

Art. 3º – O Processo de Apuração de Responsabilidade deverá observar o seguinte rito, sem prejuízo dos prazos assinalados na legislação supracitada:

I - A DGF/CCON/AD encaminhará à PROAD relatório em que conste a descrição dos fatos e indicar as possíveis infrações e/ou inadimplementos, por ação ou omissão, da empresa contratada.

II - A PROAD nomeará uma comissão, composta por Apurador(a) e Autoridade Julgadora de 1ª Instância, para que sejam apuradas as faltas indicadas no respectivo relatório.

III - A comissão enviará Notificação à contratada sobre a abertura do processo para que apresente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a sua defesa prévia.

- a) A Notificação será enviada preferencialmente via Correios, com Aviso de Recebimento (AR) e, paralelamente, cópia digital via e-mail.
- b) A Notificação deverá conter os fatos detectados pela fiscalização que deram origem ao processo e eventual aplicação de cominação legal.

c) O prazo para apresentação da defesa prévia poderá ser prorrogado por igual período, desde que mediante solicitação motivada da contratada, e será decidida pela comissão.

IV - Decorrido o prazo de que trata o item anterior, o processo será instruído com a defesa da contratada, sua respectiva análise pelo(a) apurador(a) e os enquadramentos legais cabíveis.

a) No caso de a contratada não apresentar a defesa prévia dentro do prazo, o processo seguirá para o julgamento da autoridade de 1ª instância.

V - A autoridade de 1ª instância elaborará decisão fundamentada quanto à aplicação ou não de penalidade administrativa.

VI - A contratada será intimada da decisão de 1ª instância, por escrito, sendo-lhe conferido o prazo de 05 (cinco) dias úteis para interposição de recurso.

a) O prazo para apresentação do recurso poderá ser prorrogado por igual período, desde que mediante solicitação motivada da contratada, e será decidida pela comissão.

VII - Apresentado tempestivamente o recurso, a autoridade julgadora de primeira instância terá prazo de 05 (cinco) dias para reconsiderar sua decisão, conforme art. 56, §1º da Lei nº 9784/1999, juízo de admissibilidade e encaminhamento à instância recursal.

VIII - O julgamento do recurso e decisão de 2ª instância será elaborada pelo ordenador de despesas, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, tornando definitiva a decisão sobre a aplicação ou não de penalidade administrativa.

IX - A comissão intimará a contratada da decisão de 2ª e última instância.

X - Em caso de aplicação de sanção de multa compensatória, suspensão temporária, declaração de inidoneidade e impedimento de licitar, a mesma deverá ser publicada no Diário Oficial da União, conforme art. 109, §1º da Lei nº 8.666/1993 e art. 9º da Lei nº 10.520/2002.

a) Nos casos de aplicação de sanção de declaração de inidoneidade, o processo deverá ser enviado à Reitoria para devido encaminhamento ao Ministério da Educação (MEC).

XI - Cadastramento da penalidade no SICAF.

XII - Acompanhamento do cumprimento da sanção imposta.

b) Havendo cominação de multas e estas não sendo pagas até seu vencimento, o processo administrativo deverá ser remetido à Procuradoria Jurídica para cobrança judicial.

**UNIDADE:**

**FISCAL:**

**COMPETÊNCIA:**

**LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA IMR - CONTRATO XX/2020**

**SIM:** quando o item ocorrer / **NÃO:** quando o item não ocorrer / **NA:** não se aplica.

ITENS DE AVALIAÇÃO	SIM/NÃO/NA	ITEM A SER APURADO CASO A RESPOSTA SEJA	TIPO (QUALIDADE, FINANCEIRO OU JURÍDICO) Baixo: 1 Médio: 2 Alto: 3	ABRANGÊNCIA Baixo: 1 Médio: 2 Alto: 3	TEMPO DE RESPOSTA Baixo: 1 Médio: 2 Alto: 3	RECORRÊNCIA Baixo: 1 Médio: 2 Alto: 3
FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA			PRÉ-DEFINIDO	Ocorrência em até 10% do quantitativo de postos dentre o total contratado - baixo Ocorrência em até 30% do quantitativo de postos dentre o total contratado - médio Ocorrência em mais de 30% do quantitativo de postos dentre o total contratado - alto	Ocorrência solucionada em até 2 dias - baixo Ocorrência solucionada entre 3 e 5 dias - médio Ocorrência solucionada após 6 dias ou não resolvida - alto	Ocorrência registrada 1 vez no mês - baixo Ocorrência registrada entre até 3 vezes no mês - médio Ocorrência registrada 4 vezes ou mais no mês - alto

Não obedecer ao regulamentado com relação ao quantitativo máximo de horas-extras, adicionais noturnos e diárias (item 7.7.1, TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Não observar o prazo ou deixar de realizar o pagamento de Diárias (item 7.7.2, TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Não apresentar, deixar de manter Preposto junto à Contratada ou deixar de apresentar substituto quando necessário (item 7.12.2 e 13.22, TR)		<b>SIM</b>	FINANCEIRO 2			
Deixar de fornecer os produtos necessários e suficientes para a execução dos serviços ou deixar de cumprir o prazo para seu fornecimento - Relógio de Ponto (item 9.1. e 13.1, TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Deixar de fornecer os produtos necessários e suficientes para a execução dos serviços - EPI, materiais e outros (item 9.1. e 13.1, TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Deixar de fornecer os uniformes a seus empregados, em quantidade, frequência, qualidade e prazo previstos no Termo de Referência (item 11, 13.1, 13.9 TR)		<b>SIM</b>	QUALIDADE 1			
Deixar de executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e Proposta (item 13.1, TR)		<b>SIM</b>	QUALIDADE 1			
Não cumprir o prazo ou deixar de apresentar a documentação relativa à Fiscalização Administrativa Inicial (item 13.10. e 16.7.a. e 16.16.g., TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Não cumprir o prazo ou deixar de apresentar a documentação relativa à Fiscalização Administrativa Mensal (item 16.7.b. e 16.16.1. e 17.2., TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Não cumprir o prazo ou deixar de apresentar a documentação relativa às admissões e rescisões contratuais que ocorrerem no curso do Contrato (item 13.10.5 e 16.7.d e 16.10 e 16.17, TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			



Deixar de apresentar a mensalmente a relação dos empregados que optaram pelo não recebimento de Vale Transporte (item 13.11, TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Deixar de apresentar documentação que comprove a Regularidade no SICAF mensalmente ou quando solicitado (item 13.12, TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Deixar de cumprir obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, bem como obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica (item 13.14, TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Deixar de efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorra a prestação dos serviços, ou deixar de apresentar justificativa no caso de impossibilidade (item 13.15., TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Não cumprir o prazo de fornecimento ou deixar de fornecer, quando solicitados pela Contratante, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e benefícios trabalhistas dos empregados colocados à disposição da Contratante e demais documentos (item 13.24. e 16.7.c e 16.20., TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Deixar de manter durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (item 13.26, TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			

Deixar de prestar esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, ou deixar de dar acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço (item 13.32, TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Deixar de fornecer termo de quitação anual das obrigações trabalhistas a cada período de 12 meses de vigência do contrato (item 13.42, TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Deixar de apresentar a garantia ou de fazer a sua reposição no prazo estipulado (item 21.2. e 21.9., TR)		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			
Deixar de cumprir obrigações trabalhistas e previdenciárias ou não cumprir os prazos estipulados para seu cumprimento		<b>SIM</b>	JURÍDICO 3			

**UNIDADE:**

**FISCAL:**

**COMPETÊNCIA:**

## LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA IMR - CONTRATO XX/2020

SIM: quando o item ocorrer / NÃO: quando o item não ocorrer / NA: não se aplica.

ITENS DE AVALIAÇÃO	SIM/NÃO/ NA	ITEM A SER APURADO CASO A RESPOSTA SEJA	TIPO (QUALIDADE, FINANCEIRO OU JURÍDICO) Baixo: 1 Médio: 2 Alto: 3	ABRANGÊNCIA Baixo: 1 Médio: 2 Alto: 3	TEMPO DE RESPOSTA Baixo: 1 Médio: 2 Alto: 3	RECORRÊNCIA Baixo: 1 Médio: 2 Alto: 3
<b>PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - FISCALIZAÇÃO SETORIAL</b>			PRÉ-DEFINIDO	Ocorrência em 1 posto na unidade - baixo Ocorrência em 2 até 3 postos na unidade - médio Ocorrência em 4 ou mais postos da unidade - alto	Ocorrência solucionada em até 2 dias - baixo Ocorrência solucionada entre 3 e 5 dias - médio Ocorrência solucionada após 6 dias ou não resolvida - alto	Ocorrência registrada 1 vez no mês - baixo Ocorrência registrada entre 2 e 3 vezes no mês - médio Ocorrência registrada 4 vezes ou mais no mês - alto
Assiduidade;		<b>NÃO</b>	QUALIDADE 1			
Pontualidade;		<b>NÃO</b>	QUALIDADE 1			
Tratamento adequado dispensado ao público;		<b>NÃO</b>	QUALIDADE 1			
Uso de uniforme completo e apresentação pessoal adequada;		<b>NÃO</b>	QUALIDADE 1			
Danos causados ao patrimônio da UFF por culpa ou dolo dos funcionários da contratada (avarias ou multas);		<b>NÃO</b>	QUALIDADE 1			
Atrasos no atendimento às solicitações de transporte;		<b>SIM</b>	QUALIDADE, FINANCEIRO E JURÍDICO 3			
Falta de cuidado com o veículo (manutenção e higiene), inclusive no tocante às notificações das ocorrências de manutenção e outras na requisição de transporte;		<b>SIM</b>	QUALIDADE 1			
Falta de realização de pequenos reparos de emergência nos veículos;		<b>SIM</b>	QUALIDADE E FINANCEIRO 2			
Falta na realização de vistoria dos níveis de óleo de motor, de freio, observação de calibragem dos pneus e demais verificações de rotina;		<b>SIM</b>	QUALIDADE E FINANCEIRO 2			

Falta de notificação quanto a irregularidades observadas na execução dos serviços (descrever ocorrência);		<b>SIM</b>	QUALIDADE E FINANCEIRO 2			
Estacionar veículos oficiais estacionados em locais inapropriados (vide Decreto 9.287/2018);		<b>SIM</b>	QUALIDADE 1			
Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico,moral, lesão corporal ou conseqüências letais;		<b>SIM</b>	QUALIDADE E FINANCEIRO 2			
Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;		<b>SIM</b>	QUALIDADE, FINANCEIRO E JURÍDICO 3			
Ausentar-se da unidade durante o expediente, sem a anuência prévia da contratante ou da supervisão da empresa;		<b>SIM</b>	QUALIDADE 1			
Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal;		<b>SIM</b>	QUALIDADE 1			
Deixar de fornecer o acesso diário ao sistema de ponto eletrônico para o fiscal setorial;		<b>SIM</b>	QUALIDADE, FINANCEIRO E JURÍDICO 3			
Manter o posto sem a devida cobertura, transcorridas 24h da ocorrência;		<b>SIM</b>	QUALIDADE, FINANCEIRO E JURÍDICO 3			
Manter funcionário sem a qualificação e treinamento necessários à execução dos serviços contratados;		<b>SIM</b>	QUALIDADE E FINANCEIRO 2			
Descumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador;		<b>SIM</b>	QUALIDADE 1			
Deixar de atender obrigação prevista no termo de referência (especificar).		<b>SIM</b>	A DEFINIR			
Legenda						

Apuração em relação aos colaboradores

Apuração em relação à contratada