



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

ANEXO V – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. INTRODUÇÃO

O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de prestação de serviços de tratamento técnico de preparação e digitalização de documentos físicos, incluindo o fornecimento dos scanners, compatível com sistema Ágiles, 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.

Item	Descrição
Finalidade	Aferir a qualidade dos serviços em sua totalidade de forma a garantir baixo retrabalho da organização com a devida redução das atividades dos fiscais. A qualidade será aferida sobre as páginas digitalizadas das pastas que compõem os prontuários e as páginas dos boletins de emergência, considerando a classificação de documentos adequada e sem erros, bem como, o cumprimento das especificações dos serviços constante no Termo de Referência.
Meta a cumprir	Mínimo de 95% de índice de acerto de páginas entregues no conjunto de romaneios faturados mensalmente.
Instrumento de medição	Sistema Ágiles, software utilizado pelo CASQ/PROGEPE para digitalização de prontuários.
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais e estatísticos oriundos do software Ágiles e o Sistema utilizado por esta unidade. Estes relatórios informarão a quantidade de romaneios entregues, a quantidade de pastas e páginas digitalizadas.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo	De todos os romaneios aceitos, será apurado a quantidade de páginas recebidas menos a quantidade de páginas rejeitadas pelo processo de fiscalização, e este valor então será dividido pela quantidade de páginas recebidas em caráter definitivo – PDA (página digitalizada e aceita) e dentro do mês de faturamento (índice de acerto).
Início de Aferição	A fiscalização se dará desde o início das atividades da empresa contratada.
Faixas de ajuste no pagamento	A aplicação dos ajustes para pagamento, será aplicado no segundo mês de fiscalização em diante, considerando o índice de acerto de acordo com os seguintes percentuais: PDA \geq a 95% = 100% da fatura; PDA \geq 90% = 95% da fatura; PDA < de 90% = 90% da fatura.
Sanções	PDA < de 89% de acertos = notificar a contrata; PDA < de 80% de acertos = notificar a contrata e aplicar as sanções em Termo de Referência e Contrato.
Observações	<p>a) A aplicação de sanções é cumulativa com os ajustes no pagamento;</p> <p>b) A aplicação das faixas de ajuste de pagamento se dará a partir do segundo mês de fiscalização, pois é necessário no primeiro mês de execução dos serviços a adequação/adaptação da contratada às realidades do Contratante, local de execução, características do seu acervo, etc., ocorrendo, por certo, adequação na produção;</p> <p>c) O valor da quantidade de páginas digitalizadas e entregues será aquele contido em contrato;</p> <p>d) Não será responsabilidade da contratada a instabilidade da rede e manutenção de software, sendo o relatório de produção justificado com o preparo da documentação]</p> <p>e) O fiscal emitirá parecer e IMR sobre a quantidade de páginas digitalizadas e aceitas, aplicando o cálculo de faixas de ajuste de pagamento e sanções, quando passível, encaminhando para a contratada para emissão da Nota fiscal no exato valor do parecer (IMR).</p>