

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

**PRÓ REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

# ANEXO VI – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

1. **INTRODUÇÃO**

O procedimento a ser adotado pela locação de módulos habitacionais**,** 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.

1. **OBJETIVO**

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

1. **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 auferida sobre as solicitações de manutenções corretivas necessárias durante a execução do contrato  |
| **Meta a cumprir**  | Mínimo de 95% de chamados finalizados no mês.  |
| **Instrumento de medição**  | IMR  |
| **Forma de acompanhamento**  | Relatórios gerenciais e estatísticos oriundos do IMR  |
| **Periodicidade**  | Mensal  |
| **Mecanismo de** **cálculo**  | De todos as solicitações de manutenção dentro do mês de faturamento (índice de atendimento).  |
| **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 ≥ a 95% = 100% da fatura; PDA ≥ 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**  | 1. A aplicação de sanções é cumulativa com os ajustes no pagamento;
2. 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 ás realidades do Contratante.
 |