

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

**PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

# ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

**(AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS)**

|  |
| --- |
| **INDICADOR 1 - Execução do serviço de outsourcing de Impressão – Reposição de Insumos** |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir a qualidade dos serviços de outsourcing de impressão na UFF |
| Meta a cumprir | Menor do que 05 apontamentos/reclamações, por mês |
| Instrumento de Medição | Contagem do número de apontamentos realizados pelo fiscal e de reclamações de usuários por mês |
| Forma de acompanhamento | Registros promovidos pelo(s) Fiscal(is) do Contrato  |
| Mecanismo de cálculo | Verificada a falha na apresentação do funcionário estará configurada a ocorrência. A sanção incidirá percentualmente sobre o valor do dia do equipamento, o qual entende-se como o valor total mensal da fatura dividido por 30 dias. |
| Periodicidade | Semanal |
| Início de Vigência | Concomitante ao início da prestação do serviço contratado. |
| Faixa de ajustes no pagamento | Abaixo de 05 apontamentos/reclamações = 100% do valor da medição.De 05 a 10 apontamentos/reclamações = 95% do valor da medição.Acima de 10 apontamentos/reclamações = 90% do valor da medição. |
| Sanções | Conforme Termo de Referência |
|  |  |
|  |  |
| **INDICADOR 2 - Assiduidade e Pontualidade necessários à execução do serviço** |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir a qualidade dos serviços de outsourcing de impressão na UFF |
| Meta a cumprir | Menor do que 5 dias úteis da data acordada para a execução |
| Instrumento de Medição | Verificação do atendimento do prazo de execução |
| Forma de acompanhamento | Registros promovidos pelo(s) Fiscal(is) do Contrato  |
| Mecanismo de cálculo | Contagem de prazo (dias de atraso) |
| Periodicidade | Semanal |
| Início de Vigência | Concomitante ao início da prestação do serviço contratado. |
| Faixa de ajustes no pagamento | Até 5 dias úteis de atraso = 100% do valor da mediçãoDe 5 a 10 dias úteis de atraso = 95% do valor da medição Acima de 10 dias úteis de atraso = 90% do valor da medição |
| Sanções | Conforme Termo de Referência |
|  |  |
|  |  |
| **INDICADOR 3 - Cumprimento das Garantia das Manutenções / Equipamentos** |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir a manutenção dos serviços prestados |
| Meta a cumprir | Garantia de 90 dias após cada serviço realizado. |
| Instrumento de Medição | Fiscalização do contrato, informações por mensagem eletrônica, memorando ou ofício; avaliação do solicitante. |
| Forma de acompanhamento | Registros promovidos pelo(s) Fiscal(is) do Contrato  |
| Mecanismo de cálculo | Identificada a qualquer problema na execução do serviço o Contratado deverá promover os ajustes, sem custos adicionais.  |
| Periodicidade | Semanal. |
| Início de Vigência | Concomitante ao início da prestação do serviço contratado. |
| Faixa de ajustes no pagamento | Até 90 dias de garantia = 100% do valor da medição De 70 a 90 dias de sem cobertura da garantia = 90% do valor da medição; Abaixo de 70 dias sem cobertura de garantia = 80% do valor da medição. |
| Sanções | Conforme Termo de Referência. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* O pagamento mensal ficará vinculado ao Instrumento de Medição de Resultados (IMR) definido neste Anexo.
* O valor do pagamento mensal dos serviços será calculado como sendo o valor da fatura mensal, subtraídas a soma de glosas e multas computadas e aplicáveis no período correspondente.
* VPM = SSE - TGM
* Onde: VPM = Valor a Ser Pago no Mês; SSE = Soma dos Serviços Executados no mês; TGM = Total de Glosas e Multas no Mês.
1. **RESPONSABILIDADES**
	1. **Fiscal:**

• Responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o **“Formulário de Indicadores”** e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas necessárias e complementares.

* 1. **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.

1. **DESCRIÇÃO DO PROCESSO**
	1. Cabe ao fiscal do contrato com base no **“Formulário de Indicadores”**, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.
	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 Indicadores de Serviços¨** gerado no período, acompanhado das justificativas para os itens que julgar necessário para o Gestor do Contrato.
	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.
	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.
	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.

**Formulário de Indicadores do Serviço**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CRITÉRIO** | **SUB-CRITÉRIO** | **AVALIAÇÃO** | **ASSINALE** |
| **INDICADOR 1 - Execução do serviço de outsourcing – Quantidade de apontamentos/reclamações realizados** | Garantir a qualidade dos serviços de outsourcing de impressão na UFF – Reposição dos toners | **Meta atendida** |   |
| **Meta não atendida (detalhar o(s) fato(s) identificados pela fiscalização setorial)** |   |
| **Não aplicável (se for o caso)** |   |
| **INDICADOR 2 - Assiduidade e Pontualidade necessários à execução do serviço** | Garantir a qualidade dos serviços de outsourcing de impressão na UFF – Funcionamento dos Equipamentos | **Meta atendida** |   |
| **Meta não atendida (detalhar o(s) fato(s) identificados pela fiscalização setorial)** |   |
| **Não aplicável (se for o caso)** |   |
| **INDICADOR 3 - Cumprimento das Garantia dos Serviços** | Garantir a manutenção dos serviços prestados | **Meta atendida** |   |
| **Meta não atendida (detalhar o(s) fato(s) identificados pela fiscalização setorial)** |   |
| **Não aplicável (se for o caso)** |   |

Observações e Justificativas pertinentes:

Assinatura do Fiscal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_