

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

**SUPERINTENDENCIA DE OPERAÇÕES E MANUTENÇÃO**

# ANEXO VI – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

**(AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS)**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 1 - PRAZOS** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir os prazos previstos de retirada e entrega dos equipamentos. |
| Meta a cumprir | Retirar o equipamento em até 24 horas, após a ordem de serviço e, entregar, no máximo em até 7 dias úteis à contratante. |
| Forma de acompanhamento | Registro do atraso pela fiscalização contratante. |
| Mecanismo de cálculo | Ultrapassagem dos prazos previstos no contrato para retirada e entrega à contratante. |
| Periodicidade | Diária (por dia de atraso) |
| Início de Vigência | A contar do primeiro dia da ultrapassagem do prazo, após a abertura de chamado pela fiscalização do contrato. |
| Sanções | Multa de 30% sobre o valor unitário do equipamento dividido por 30. |
|  |  |
|  |  |
| **INDICADOR 2 - QUALIDADE** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir o funcionamento do equipamento com peças e materiais adequados. |
| Meta a cumprir | Entregar o equipamento em perfeitas condições de uso. |
| Forma de acompanhamento | Registro dos defeitos pela fiscalização contratante. |
| Mecanismo de cálculo | Bomba entregue com defeito ou com peças e materiais inadequados. |
| Periodicidade | Semanal |
| Início de Vigência | Após a constatação do defeito |
| Sanções | Multa de 30% sobre o valor unitário do equipamento dividido por 30. |
|  |  |
|  |  |
| **INDICADOR 3 - GARANTIA** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Prestar assistência técnica no período de garantia para o pleno funcionamento do equipamento. |
| Meta a cumprir | Garantia por, no mínimo, 90 dias. |
| Forma de acompanhamento | Fiscal do contrato |
| Mecanismo de cálculo | Ultrapassagem dos prazos previstos no contrato para assistência técnica de retirada e entrega à contratante. |
| Periodicidade | Diária |
| Início de Vigência | A contar do primeiro dia da ultrapassagem do prazo, após a abertura de chamado pela fiscalização do contrato. |
| Sanções | Multa de 30% sobre o valor unitário do equipamento dividido por 30. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **INDICADOR 4 - Apresentação de documentos e relatórios solicitados pela fiscalização** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir a apresentação de documentos e relatórios referentes à prestação do serviço. |
| Meta a cumprir | Obter máxima eficiência na prestação do serviço. |
| 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 | Falta de emissão de relatórios de execução dos serviços do equipamento e de entrega de documentos solicitados pela fiscalização. |
| Periodicidade | Diária |
| Início de Vigência | A contar do primeiro dia após o prazo previsto pela fiscalização contratante. |
| Sanções | Multa de 30% sobre o valor unitário do equipamento dividido por 30. |
|  |  |
|  |  |

* 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 INDICADOR DE SERVIÇO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contrato número:** | | **Setor:** | **Período:** | | **Data:** | |
| **Contratada:** | | | | | | |
| **Responsável pela Fiscalização:** | | | | | | |
| **Gestor do Contrato:** | | | | | | |
| **CRITÉRIO** | **SUB-CRITÉRIO** | | | **AVALIAÇÃO** | | **ASSINALE** |
| **INDICADOR 1 - PRAZOS** | Garantir os prazos previstos de retirada e entrega dos equipamentos. | | | **Meta atendida** | |  |
| **Meta não atendida** | |  |
| **Não aplicável (se for o caso)** | |  |
| **INDICADOR 2 - QUALIDADE** | Garantir o funcionamento do equipamento com peças e materiais adequados. | | | **Meta atendida** | |  |
| **Meta não atendida** | |  |
| **Não aplicável (se for o caso)** | |  |
| **INDICADOR 3 - GARANTIA** | Prestar assistência técnica no período de garantia para o pleno funcionamento do equipamento. | | | **Meta atendida** | |  |
| **Meta não atendida** | |  |
| **Não aplicável (se for o caso)** | |  |
| **INDICADOR 4 - Apresentação de documentos e relatórios solicitados pela fiscalização** | Garantir a apresentação de documentos e relatórios referentes à prestação do serviço. | | | **Meta atendida** | |  |
| **Meta não atendida** | |  |
| **Não aplicável (se for o caso)** | |  |

Observações e Justificativas pertinentes:

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