# 

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# **UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

**ANEXO - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 1 -** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade |  |
| Meta a cumprir |  |
| Forma de acompanhamento |  |
| Mecanismo de cálculo |  |
| Periodicidade |  |
| Início de Vigência |  |
| Sanções |  |
|  |  |
|  |  |
| **INDICADOR 2 -** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade |  |
| Meta a cumprir |  |
| Forma de acompanhamento |  |
| Mecanismo de cálculo |  |
| Periodicidade |  |
| Início de Vigência |  |
| Sanções |  |
|  |  |
|  |  |
| **INDICADOR 3 -** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade |  |
| Meta a cumprir |  |
| Forma de acompanhamento |  |
| Mecanismo de cálculo |  |
| Periodicidade |  |
| Início de Vigência |  |
| Sanções |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **INDICADOR 4 -** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade |  |
| Meta a cumprir |  |
| Instrumento de Medição |  |
| Forma de acompanhamento |  |
| Mecanismo de cálculo |  |
| Periodicidade |  |
| Início de Vigência |  |
| Sanções |  |
|  |  |

* 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 -** |  | | | **Meta atendida** | |  |
| **Meta não atendida** | |  |
| **Não aplicável (se for o caso)** | |  |
| **INDICADOR 2 -** |  | | | **Meta atendida** | |  |
| **Meta não atendida** | |  |
| **Não aplicável (se for o caso)** | |  |
| **INDICADOR 3 -** |  | | | **Meta atendida** | |  |
| **Meta não atendida** | |  |
| **Não aplicável (se for o caso)** | |  |
| **INDICADOR 4 -** |  | | | **Meta atendida** | |  |
| **Meta não atendida** | |  |
| **Não aplicável (se for o caso)** | |  |

Observações e Justificativas pertinentes:

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