



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. INTRODUÇÃO

O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de prestação de **controle de vetores, pragas urbanas e insetos nas instalações da Universidade Federal Fluminense (UFF), municípios de Niterói, Volta Redonda, Angra dos Reis, Nova Friburgo, Petrópolis, Cachoeira de Macacu, Santo Antônio de Pádua, Rio das Ostras, Macaé, Campos dos Goytacazes e Iguaba Grande (RJ), contemplando descupinização, desratização, desinsetização, controle de pombos, remoção de abelhas, vespas e marimbondos, e assemelhados em caráter preventivo e corretivo**, 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

Definir 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 do Indicador de Qualidade (IQ).

4. CRITÉRIOS

No “**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço**” (Anexo I-A) devem ser atribuídos os valores **3 (três), 1 (um) e 0 (zero)** para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “**Realizado**”, “**Parcialmente Realizado**” e “**Não Realizado**”, respectivamente.

4.1. CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS AVALIADOS:

Realizado	Parcialmente Realizado	Não Realizado
03 (três) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

4.2. CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

- Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), o gestor do Contrato deverá realizar reunião com a CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.
- Havendo reincidência será aplicada sanção administrativa conforme Tabela de Avaliação de Serviço, independente se a soma da pontuação for maior ou igual ao percentual de 80% (oitenta por cento) obtido no Indicador de Qualidade.

- c) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação máxima.
- d) Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5. COMPOSIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE

Será formado baseado no percentual obtido no “Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo I-A).

- a) **Cálculo do Indicador de qualidade (IQ):** corresponde a pontuação obtida através da avaliação mensal dos serviços prestados, conforme os critérios constantes no Formulário de avaliação do Indicador de Qualidade. Será mensurado através do seguinte cálculo:

$$IQ = \frac{(I1+I2+I3+I4+I5)}{15} \times 100$$

Onde:

IQ= Indicador de qualidade

I1= Pontuação do Item 1

I2= Pontuação do Item 2

I3= Pontuação do Item 3

I4= Pontuação do Item 4

I5= Pontuação do Item 5

6. PENALIDADES

- 6.1. As penalidades aplicadas serão baseadas na pontuação obtida no “Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo I-A). As sanções administrativas serão aplicadas de acordo com o seguinte quadro:

% obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade	Parâmetro para emissão do valor da Nota Fiscal	SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
≥ 80 %	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade com geração de atestado de capacidade técnica	Sem penalidade
60% ≤ IQ ≤ 80%	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	Advertência
60% ≤ IQ ≤ 80% e reincidência ou Reincidência em pontuação zero nos itens	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	Multa administrativa de 20 % do valor da nota fiscal do serviço

IQ<60%	Pagamento de 80% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	Multa administrativa de 20 % do valor da nota fiscal do serviço; rescisão do contrato; suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública
--------	---	---

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Fiscal:

- Responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o **“Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo I-A)** e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

7.2. 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.

8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 8.1. Cabe ao fiscal do contrato com base no **“Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo I-A)**, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.
- 8.2. **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 Avaliação de Qualidade do Serviço” (Anexo I-A)** gerado no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam **notas 0 (zero) ou 1 (um)** para o Gestor do Contrato.
- 8.3. 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.
- 8.4. De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo Defesa Prévia à CONTRATADA.
- 8.5. 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.

ANEXO I-A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço da Contratada.

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

ITEM	CRITÉRIO	SUB-CRITÉRIO	INDICADOR		PONTUAÇÃO
1	Deveres	Cumprimento dos Deveres da contratada	100% dos deveres cumpridos	3	
			≥90%<100% das obrigações cumpridas	1	
			<90% das obrigações cumpridas	0	
2	Atendimento	Atendimento dentro dos prazos estabelecidos	Atendimento realizado	3	
			Atendimento parcialmente realizado	1	
			Atendimento não realizado	0	
3	Documentação	Entrega dos Documentos	Solicitação cumprida	3	
			Solicitação parcialmente cumprida - entrega de documentação incompleta	1	
			Solicitação não cumprida no prazo	0	
4	Material e Equipamentos	Garantir o fornecimento dos equipamentos e materiais utilizados e contratados	Solicitação cumprida	3	
			Solicitação parcialmente cumprida - entrega de material incompleta	1	
			Fornecimentos não cumprido no prazo	0	
	Garantia dos	Cumprimento das	Pagamento realizado	3	

4	serviços	Garantias dos serviços prestados	dentro do prazo legal	
			Pagamento realizado de forma incompleta	1
			Pagamento realizado fora do prazo legal	0

ANEXO II-A – FORMULÁRIO DE FORMAÇÃO DE VALOR PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL

Contrato nº:	Validade:	Empresa:
Responsável pela fiscalização:	Gestor do contrato:	Data:
Parcela:	Mês:	

INDICADOR DE QUALIDADE	
MECANISMO DE CÁLCULO	IQ= [Soma da pontuação do Indicador/15] x 100
PERCENTUAL INDICADOR DE QUALIDADE	

VALOR DO SERVIÇO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL		
Mecanismo de Cálculo	% obtido no Indicador de Qualidade	% Desconto
	≥ 80 %	Sem desconto
	60% ≤ IQ ≤ 80%	5% de desconto do valor da nota fiscal
	60% ≤ IQ ≤ 80% e reincidência ou Reincidência em pontuação zero nos itens	25% de desconto do valor da nota fiscal
	IQ < 60%	40% de desconto do valor da nota fiscal
	Reincidência no descumprimento das obrigações contratuais	15% de desconto do valor da nota fiscal
Cálculo	% Obtido no Indicador de Qualidade = % Desconto =	
Valor do Serviço (R\$)		