

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

**PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

# ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

**(AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS)**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
| **INDICADOR 1 - Cumprimento das rotinas contratadas** |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir o cumprimento das rotinas contratadas. |
| Meta a cumprir | Manter regularidade no posto de trabalho. |
| 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 | Verificada falta ou conduta inconveniente por parte de funcionário, solicitada sua substituição, não sendo esta procedida em até 24 horas, estará configurada a ocorrência. A sanção incidirá percentualmente sobre o valor do dia de trabalho, o qual entende-se como o valor total mensal da fatura dividido por 30 dias. |
| Periodicidade | Diária. |
| Início de Vigência | Concomitante ao início da prestação do serviço contratado. |
| Faixa de ajustes no pagamento | Redução de 30% no valor do “dia de trabalho” por ocorrência. |
| Sanções | 1 (uma) a 3 (três) ocorrências = multa de 20% do valor do "dia de trabalho". Mais de 03 (três) ocorrências – multa de 30% do valor do "dia de trabalho". |
| Observações |   |
|  |  |
| **INDICADOR 2 - Atendimento do Preposto junto à Contratante** |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir a presença em frequência razoável e necessária do responsável pela empresa. |
| 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 | Solicitada a presença do responsável, não atendida em até 24h, estará configurada a ocorrência. A sanção incidirá percentualmente sobre o valor do dia de trabalho, o qual entende-se como o valor total mensal da fatura dividido por 30 dias. |
| Periodicidade | Diária. |
| Início de Vigência | Concomitante ao início da prestação do serviço contratado. |
| Faixa de ajustes no pagamento | Redução de até 30% do valor do “dia de trabalho” por ocorrência., sem prejuízo da obrigatoriedade da imediata correção. |
| Sanções | 1 (uma) a 3 (três) ocorrências = multa de 20% do valor do "dia de trabalho". Mais de 03 (três) ocorrências – multa de 30% do valor do "dia de trabalho". |
| Observações |   |
|  |  |
| **INDICADOR 3 - 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 | Solicitado o documento, não atendido em até 24 horas, estará configurada a ocorrência. A sanção incidirá percentualmente sobre o valor do dia de trabalho, o qual entende-se como o valor total mensal da fatura dividido por 30 dias. |
| Periodicidade | Mensal |
| Início de Vigência | Concomitante ao início da prestação do serviço contratado. |
| Faixa de ajustes no pagamento | Redução de até 30% do valor do “dia de trabalho” por ocorrência., sem prejuízo da obrigatoriedade da imediata correção. |
| Sanções | Redução de até 30% do valor do “dia de trabalho” por ocorrência, sem prejuízo da obrigatoriedade da imediata correção. |
| Observações |   |
|  |  |
|  |  |
| **INDICADOR 4 - Cumprimento das Obrigações trabalhistas** |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir o atendimento das normas trabalhistas por parte da empresa contratada. |
| Meta a cumprir | Manter adimplidas as obrigações trabalhistas. |
| Instrumento de Medição | Verificação promovida pelo fiscal do contrato, mediante emissão de relatório. |
| Forma de acompanhamento | Apresentação de extratos de depósito em conta, guias de recolhimento, fiscalização do contrato. |
| Mecanismo de cálculo | Na hipótese de o fiscal verificar pendência de natureza trabalhista (por falta de pagamento das obrigações), deverá alertar ao responsável pela empresa quanto à pendência e assinalar as diligências para solução. Não atendidas as diligências em 72 horas estará caracterizada a ocorrência. |
| Periodicidade | Mensal. |
| Início de Vigência | Concomitante ao início da prestação do serviço contratado. |
| Faixa de ajustes no pagamento | Retenção dos valores correspondentes não pagos até o saneamento das irregularidades. |
| Sanções | Retenção de 100% (cem por cento) dos valores não adimplidos por faturamento. |
| Observações |   |

A adoção e uso dos critérios do IMR, vinculado às ordens de serviço, tem como foco definir claramente padrões de qualidade e responsabilidades da CONTRATADA, garantindo a identificação de problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas. No IMR está definida a maneira pela qual os produtos serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela CONTRATANTE poderá configurar-se como não cumprimento do nível mínimo de serviço, sendo, neste caso, aplicadas as sanções administrativas previstas neste termo. No caso de aplicação de redutor no faturamento, decorrente do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a CONTRATADA disporá do prazo de cinco dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avalia-las em até cinco dias úteis. A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo fiscal administrativo. Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas tempestivamente, não haverá a aplicação do redutor.