



ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

(Processo Administrativo nº 23068.000725/2024-02)

1. INTRODUÇÃO:

1.1. O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato, fruto desta licitação, encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, preenchendo mensalmente o Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço (FAQS) de Manutenção Predial dos serviços executados, sendo estes encaminhados ao gestor do Contrato.

2. FINALIDADE:

2.1. 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:

3.1. Cada fiscal técnico envolvido na fiscalização deverá preencher, mensalmente, o formulário descrito acima. O resultado percentual obtido com o preenchimento de cada FAQS será somado aos demais FAQS gerados pelos demais fiscais do contrato, se houver.

3.2. O percentual de glosa (desconto), a ser aplicado a cada medição, será de no máximo 5%. Este percentual máximo visa manter o equilíbrio financeiro da contratação.

3.3. Será encaminhado mensalmente junto à medição da fiscalização os FAQS preenchidos por cada fiscal.

3.4. A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços será feita pela fiscalização do contrato por meio da aplicação do Formulário apresentado abaixo:





UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE MANUTENÇÃO DE EDIFICAÇÕES E EQUIPAMENTOS

| Contrato número: | | Setor: | | Período: | | Data: | |
|--|---|--|--|-------------------------|------------|------------------------------|--|
| Contratada: | | | | | | | |
| Fiscal técnico: | | | | | | | |
| Gestor do Contrato: | | | | | | | |
| ITEM | CRITÉRIO | SUB- CRITÉRIO | INDICADOR | | | PERCENTUAL DE GLOSA POR ITEM | |
| | | | Motivação | Percentual de Glosa (%) | Incidência | Percentual x Incidência (%) | |
| 1 | Qualidade dos serviços prestados | Atendimento às exigências dos subitens correlacionados do Termo de Referência | Material de má qualidade – por ocorrência | 0,3 | | | |
| | | | Retrabalho dos serviços - por ocorrência | 0,3 | | | |
| | | | Ausência de sinalização correta nos locais de prestação de serviços – por ocorrência | 0,5 | | | |
| 2 | Mão de Obra | Identificação dos funcionários e atendimento às exigências dos subitens correlacionados do Termo de Referência | Ausência de identificação – crachá e uniformes – por ocorrência | 0,1 | | | |
| | | | Ausência de habilitação – por ocorrência | 0,3 | | | |
| | | | Ausência de EPIs e EPCs – por serviço | 0,5 | | | |
| 3 | Tempo de atendimento | Atendimento dentro do tempo previsto, conforme subitens correlacionados do Termo de Referência | Atraso nos serviços emergenciais -por ocorrência e período | 0,5 | | | |
| | | | Atraso nos serviços ordinários - por ocorrência e dia | 0,3 | | | |
| 4 | Qualidade e precisão dos serviços administrativos | Medição apresentada no modelo solicitado e com os quantitativos precisos | Erro na medição – por ocorrência | 0,3 | | | |
| | | | Chamado solucionado no sistema, porém não executado – por ocorrência | 0,3 | | | |
| PERCENTUAL DE GLOSA (PG), A SER APLICADA NA MEDIÇÃO SOB A RESPONSABILIDADE DO FISCAL TÉCNICO | | | | | | | |

Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço (FAQS)





UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE MANUTENÇÃO DE EDIFICAÇÕES E EQUIPAMENTOS

- 3.5. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a incidência 0 (zero).
- 3.6. 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.
- 3.7. As situações abrangidas pelo Instrumento de Medição de Resultados não isentam a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas no Termo de Referência e legislações vigentes.
- 3.8. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, a fiscalização técnica designada deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 3.9. A fiscalização técnica do contrato deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 3.10. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.
- 3.11. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 3.12. A CONTRATADA poderá apresentar, num prazo de até 05 dias úteis, justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização técnica, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 3.13. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as medidas cabíveis à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no contrato.
- 3.14. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, a fiscalização técnica do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA (considerando eventuais glosas), registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.





4. PENALIDADES:

4.1. As penalidades aplicadas serão baseadas no percentual obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço

5. MECANISMO DE CÁLCULO:

5.1. O valor total da medição mensal será calculado conforme demonstrado abaixo:

$$VTM = VM_{F1} + VM_{F2} + \dots + VM_{Fn} - VTG$$

$$VTG = VM_{F1} \times PG_{F1} + VM_{F2} \times PG_{F2} + \dots + VM_{Fn} \times PG_{Fn}$$

Onde:

VTM = Valor Total da Medição;

VTG = Valor Total da Glosa no mês;

VM_{F1} = Valor Medição do Fiscal 01;

PG_{F1} = Percentual de Glosa obtido, pelo Fiscal 01, com a aplicação do FAQS, limitado a 5%;

VM_{F2} = Valor Medição do Fiscal 02;

PG_{F2} = Percentual de Glosa obtido, pelo Fiscal 02, com a aplicação do FAQS, limitado a 5%;

VM_{Fn} = Valor Medição do Fiscal n;

PG_{Fn} = Percentual de Glosa obtido, pelo Fiscal n, com a aplicação do FAQS, limitado a 5%;

6. RESPONSABILIDADES:

6.1. Fiscalização técnica:

6.1.1. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (FAQS), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos itens descritos no formulário.





UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE MANUTENÇÃO DE EDIFICAÇÕES E EQUIPAMENTOS

6.2. Gestor do Contrato:

- 6.2.1. Realizará a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes e informará à CONTRATADA, por escrito, a aplicação das penalidades cabíveis, garantindo sua defesa prévia;
- 6.2.2. Será responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo seu devido encaminhamento, juntamente com os demais documentos para pagamento da CONTRATADA;
- 6.2.3. Emitirá Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
- 6.2.4. Comunicará a empresa para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).





ANEXO VI - Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

Data e Hora de Criação: 17/01/2024 às 16:39:47

Documentos que originaram esse envelope:

- ANEXO VI - Instrumento de Medição de Resultados (IMR).pdf (Arquivo PDF) - 5 página(s)



Hashs únicas referente à esse envelope de documentos

[SHA256]: 06105313bea084fcb4a5d6e0648fe6bb75165c0cdfad26e56889f5a322ed974d

[SHA512]: a522caac0874496bc66f21f988aa1cee19064d4aa60845ccc6c56b344a65a6272bd4b0df4598de4add38bbc34e3bd9a3ef3f89387e66edaae14c123addf9427c

Lista de assinaturas solicitadas e associadas à esse envelope



ASSINADO - Erivelton Costa Souza (erivelton.souza@ufes.br)

Data/Hora: 17/01/2024 - 16:42:45, IP: 179.109.143.199, Geolocalização: [-20.758987, -41.458559]

[SHA256]: fc31bb41f3b9a43c71ef61cab1187affb697c941fe6c91d95d9c1810bc0768b5



ASSINADO - Francisco Canicali Primo (francisco.primo@ufes.br)

Data/Hora: 17/01/2024 - 16:54:24, IP: 200.137.65.100, Geolocalização: [-20.270331, -40.305004]

[SHA256]: 2fa8337f3f1d25515ede6b0dbdf443215a49adf2678d583178405d603a9beef1



ASSINADO - Guilherme Mendonca Bittencourt Carvalho (guilherme.m.carvalho@ufes.br)

Data/Hora: 17/01/2024 - 17:01:30, IP: 186.233.129.38

[SHA256]: 5639f32cda0364de0dd4489a58fa8ede8c5aa546c3a4c716ef708ee507a05fae



ASSINADO - Pedro Henrique Freire Correa (pedro.correa@ufes.br)

Data/Hora: 18/01/2024 - 10:49:28, IP: 200.137.65.108, Geolocalização: [-20.270322, -40.305019]

[SHA256]: fdb3b8fe35d41e1773a0f256b242a923cad898708722cfd1235bc2a5bf0a3c2e



ASSINADO - Vitor De Souza Trindade (vitor.trindade@ufes.br)

Data/Hora: 18/01/2024 - 07:52:28, IP: 131.255.22.50, Geolocalização: [-20.198198, -40.201996]

[SHA256]: e8982e08baf020b64e1e0ce7a3835f37bc3406b8d79176a7d4f537a4230af26a



ASSINADO - Welison Carlos Loiola Ribeiro (welison.ribeiro@ufes.br)

Data/Hora: 18/01/2024 - 11:01:00, IP: 200.137.72.202

[SHA256]: 4c4d16f76602d5b864d8096b0472ed4e5e825777bb515c8654e65540a02da5d5

Histórico de eventos registrados neste envelope

18/01/2024 11:01:00 - Envelope finalizado por welison.ribeiro@ufes.br, IP 200.137.72.202
18/01/2024 11:01:00 - Assinatura realizada por welison.ribeiro@ufes.br, IP 200.137.72.202
18/01/2024 11:00:58 - Envelope visualizado por welison.ribeiro@ufes.br, IP 200.137.72.202
18/01/2024 10:49:28 - Assinatura realizada por pedro.correa@ufes.br, IP 200.137.65.108
18/01/2024 07:52:28 - Assinatura realizada por vitor.trindade@ufes.br, IP 131.255.22.50
18/01/2024 07:52:22 - Envelope visualizado por vitor.trindade@ufes.br, IP 131.255.22.50
17/01/2024 17:01:30 - Assinatura realizada por guilherme.m.carvalho@ufes.br, IP 186.233.129.38
17/01/2024 16:54:24 - Assinatura realizada por francisco.primo@ufes.br, IP 200.137.65.100
17/01/2024 16:42:45 - Assinatura realizada por erivelton.souza@ufes.br, IP 179.109.143.199
17/01/2024 16:42:43 - Envelope visualizado por erivelton.souza@ufes.br, IP 179.109.143.199
17/01/2024 16:40:19 - Envelope registrado na Blockchain por francisco.primo@ufes.br, IP 200.137.65.100
17/01/2024 16:40:17 - Envelope encaminhado para assinaturas por francisco.primo@ufes.br, IP 200.137.65.100
17/01/2024 16:39:50 - Envelope criado por francisco.primo@ufes.br, IP 200.137.65.100