



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

## ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. A Fiscalização Técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no presente anexo, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, incluindo as previstas no presente anexo, sempre que a contratada:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

2. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado 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. O fiscal técnico 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.

3.1. O preposto deverá assinar o documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.2. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, **desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.**

3.3. 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 sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

3.4. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

4. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico 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, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

5. A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a CONTRATADA às respectivas glosas e sanções. O somatório das glosas mensais, ficam limitadas ao percentual de até 10% (dez por cento) das medições, estando, contudo, a CONTRATADA sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.



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

**6.** Para efeito de cálculo de Glosas, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores do IMR, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível afirmar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.

**7.** A CONTRATADA também estará sujeita às glosas cabíveis, em casos de não conformidades detectadas na execução dos serviços por empregados de SUBCONTRATADAS, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA, garantir, junto àquelas, o mesmo alinhamento e orientações a que estão sujeitos os seus empregados.



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

**8. INDICADORES DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS E CRITÉRIOS DE GLOSAS:**

<b>OCORRÊNCIAS</b>	<b>AFERIÇÃO</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Inobservância, injustificada, do tempo máximo para o atendimento às solicitações de serviço recebidas	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que a tiver verificado. A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica	0,5
Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado	0,5
Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante a execução das manutenções, sem a anuência prévia da CONTRATANTE	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	0,5
Reincidência de falhas e panes após a realização de manutenções para correção da mesma falha ou pane.	Caso haja reincidência de falhas ou panes após a realização de manutenção corretiva para sanar as mesmas falhas e panes, dentro do mesmo período de medição.	0,5
Deixar de entregar relatório específico estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	1,0
Não execução de manutenções corretivas dentro dos prazos previstos em contrato ou acordados com a FISCALIZAÇÃO.	Caso as justificativas apresentadas pela CONTRATADA para o não cumprimento dos prazos de conclusão das manutenções corretivas não sejam aceitas pela FISCALIZAÇÃO, haverá impacto no cálculo do IMR.	1,0
Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.	A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	1,0
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, no prazo de 24 horas.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	2,0



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

Tabelas de Pontuação Acumulada/IMR:

<b>PONTUAÇÃO ACUMULADA</b>	<b>Valor IMR</b>
1 a 2 (dois) pontos, inclusive	IMR = 0,99, passível ainda a aplicação de penalidade.
2 a 3 (três) pontos, inclusive	IMR = 0,98, passível ainda a aplicação de penalidade.
3 a 4 (quatro) pontos, inclusive	IMR = 0,97, passível ainda a aplicação de penalidade.
4 a 5 (cinco) pontos, inclusive	IMR = 0,96, passível ainda a aplicação de penalidade.
5 a 6 (seis) pontos, inclusive	IMR = 0,93, passível ainda a aplicação de penalidade.
6 a 7 (sete) pontos, inclusive	IMR = 0,90, passível ainda a aplicação de penalidade.
Acima de 7(sete) pontos	IMR = 0,85, passível ainda a aplicação de penalidade.

- 9.** A Fiscalização da CONTRATANTE poderá convocar o Preposto da CONTRATADA para reuniões de Avaliação dos resultados, ou tratar do tema em outras reuniões operacionais, onde serão expostos os pontos de melhorias necessárias aos processos, quando for o caso, cabendo à Contratada, independente de alertas ou cobranças da CONTRATANTE, garantir gestão adequada de eventuais não conformidades, além da avaliação e monitoramento constante, para que não voltem a ocorrer.
- 10.** Caso seja constatado que os somatórios finais e consecutivos (por três meses ou mais) das Glosas apuradas conforme critérios do presente Anexo, totalizem ou ultrapassem o limite de 10% em cada uma das respectivas medições, a CONTRATANTE poderá proceder com a rescisão contratual, considerando o baixo resultado dos serviços prestados pela CONTRATADA.