



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO ELÉTRICA URBANA
ANEXO III
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

- 1.1. Este Anexo será utilizado para avaliação dos serviços prestados, e contém a descrição dos critérios e pontuações a serem empregados na gestão contratual. Este instrumento define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento em função da execução.
- 1.2. A adoção desses critérios assegurará ao Contratante a existência de instrumentos para avaliação e controle efetivo da qualidade na prestação dos serviços prestados.
- 1.3. Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade do Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que serão encaminhados ao Gestor do Contrato (PR-6) e servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes nos relatórios.

2. OBJETIVO

- 2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução dos contratos de prestação de serviços de conservação, operação e manutenção preventiva e corretiva nos sistemas elétricos urbanos, com dedicação exclusiva da mão de obra e fornecimento de materiais e ferramentas para os campi da UFRJ situados na Ilha da Cidade Universitária, bairros da Zona Sul e do Centro (Campus Praia Vermelha e Unidades Externas).

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 3.1. A avaliação da Contratada na prestação dos serviços de manutenção nos sistemas elétricos urbanos se faz por meio da análise dos seguintes aspectos:
 - **Condições do canteiro;**
 - **Uniformes;**
 - **Conservação das máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos;**
 - **Tipo de máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos;**
 - **Quantitativo de máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos;**
 - **Segurança dos serviços;**
 - **Prazo e frequência de atendimento, mobilização e desmobilização;**
 - **Exclusividade de recursos humanos, materiais, equipamentos, ferramentas e veículos;**
 - **Qualidade dos serviços executados;**
 - **Documentações técnicas.**
- 3.2. Caberá ao Contratante designar responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais de prestação e avaliação dos serviços.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

- 3.3. Os indicadores de desempenho do presente Instrumento de Medição de Resultado poderão, a qualquer tempo e em comum acordo entre as partes, ser ajustados, ampliados e/ou reduzidos, desde que estas alterações sejam devidamente formalizadas através de Termo Aditivo de contrato.

4. CRITÉRIOS PARA OS ITENS AVALIADOS

Indicador: nº 01 - CANTEIRO

Item	Descrição
Finalidade	Garantir boas instalações, limpeza, organização e conservação do canteiro.
Metas a Cumprir	Montar o canteiro com instalações adequadas, manter limpo, organizado e conservado.
Formas de acompanhamento	-Apuração in loco pela fiscalização;
Mecanismo de Cálculo (apuração mensal)	Serão verificadas as condições estabelecidas como metas, conforme descrição a seguir. No caso de não conformidade será emitido um Comunicado de Ocorrência de Não Conformidade (CONC). Ao final de cada mês será apurada a quantidade de ocorrências. Os seguintes itens serão observados: I. Montagem ou alteração do canteiro, bem como partes adjacentes ao canteiro, sem prévia autorização da Contratante (1 ocorrência por semana); II. Montagem do canteiro com instalações inadequadas (1 ocorrência por semana); III. Canteiro desorganizado (1 ocorrência por dia); IV. Falta de conservação das instalações do canteiro (1 ocorrência por dia); V. Limpeza inadequada do canteiro (1 ocorrência por dia).
Início de Vigência	data do início dos serviços conforme contrato.
Faixas de Ajustes no Pagamento (apuração mensal)	Conforme item 6.4 deste Anexo.
Sanções (apuração mensal)	Conforme item 24 do Termo de Referência

Indicador: nº 02 – UNIFORMES

Item	Descrição
Finalidade	Atender o serviço solicitado de forma eficiente. Verificar item 11 do Termo de Referência.
Metas a Cumprir	Executar os serviços confirmados sem descumprimento
Formas de acompanhamento	-Apuração pelo usuário do serviço; -Apuração pela fiscalização; -Apuração de manifestação com autor identificado da Ouvidoria Oficial da UFRJ.
Mecanismo de Cálculo (apuração mensal)	Serão verificadas as condições estabelecidas como metas, conforme descrição a seguir. No caso de não conformidade será emitido um Comunicado de Ocorrência de Não Conformidade (CONC). Ao final de cada mês será apurada a quantidade de ocorrências. Os seguintes itens serão observados: I. Ausência de algum dos itens do uniforme;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

	<ul style="list-style-type: none">II. Substituição de algum item por outro que não faça parte do uniforme;III. Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido etc.);IV. Utilização de vestuário que não faça parte do uniforme e de adornos não adequados para a execução da atividade;V. Não utilização de crachá adequado;VI. Cabelos compridos soltos ou presos de forma inadequada à realização das atividades (quando aplicável).
Início de Vigência	data do início dos serviços conforme contrato.
Faixas de Ajustes no Pagamento (apuração mensal)	Conforme item 6.4
Sanções (apuração mensal)	Conforme item 24 do Termo de Referência.

Indicador: nº 03 – CONSERVAÇÃO DE MÁQUINAS, EQUIPAMENTOS, FERRAMENTAS E VEÍCULOS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a conservação de máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos, bem como a separação de materiais para reutilização.
Metas a Cumprir	Máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos em bom estado de conservação e funcionamento. Separar e reutilizar materiais para outros serviços.
Formas de acompanhamento	-Verificação in loco pela fiscalização.
Mecanismo de Cálculo (apuração mensal)	Serão verificadas as condições estabelecidas como metas, conforme descrição a seguir. No caso de não conformidade será emitido um Comunicado de Ocorrência de Não Conformidade (CONC). Ao final de cada mês será apurada a quantidade de ocorrências. Os seguintes itens serão observados: <ul style="list-style-type: none">I. Máquina ou equipamento em condições inadequadas de conservação ou de funcionamento;II. Falta de calibração ou calibração inadequada de instrumento de medição;III. Ferramenta ou instrumento de medição em condições inadequadas de conservação ou de funcionamento;IV. Veículo em condições inadequadas de conservação ou de funcionamento;V. Falta de armazenamento ou armazenamento inadequado de materiais retirados da rede que estejam em condições de reutilização em outros serviços.
Início de Vigência	data do início dos serviços conforme contrato.
Faixas de Ajustes no Pagamento (apuração mensal)	Conforme item 6.4
Sanções	Conforme item 24 do Termo de Referência



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

(apuração mensal)	
-------------------	--

Indicador: nº 04 – TIPOS DE MÁQUINAS, EQUIPAMENTOS, FERRAMENTAS E VEÍCULOS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o tipo de máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos sejam adequados.
Metas a Cumprir	Máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos sejam adequados para a boa execução dos serviços.
Formas de acompanhamento	-Verificação in loco pela fiscalização.
Mecanismo de Cálculo (apuração mensal)	Em cada OS serão verificadas as condições estabelecidas como metas. No caso de não conformidade será registrada na OS. Ao final de cada mês será apurada a quantidade de ocorrências. Os seguintes itens serão observados: I. Máquina ou equipamento fora das especificações necessárias para atendimento ao CONTRATO e a correta execução dos serviços; II. Ferramenta ou instrumento de medição fora das especificações necessárias para atendimento ao CONTRATO e a correta execução dos serviços; III. Veículo fora das especificações necessárias para atendimento ao CONTRATO e a correta execução dos serviços.
Início de Vigência	data do início dos serviços conforme contrato.
Faixas de Ajustes no Pagamento (apuração mensal)	Conforme item 6.4
Sanções (apuração mensal)	Conforme item 24 do Termo de Referência

Indicador: nº 05 – QUANTITATIVO DE MÁQUINAS, EQUIPAMENTOS, FERRAMENTAS E VEÍCULOS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a quantidade de máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos sejam adequadas.
Metas a Cumprir	Máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos estejam em quantidade adequada para a boa execução dos serviços.
Formas de acompanhamento	-Verificação in loco pela fiscalização.
Mecanismo de Cálculo (apuração mensal)	Em cada OS serão verificadas as condições estabelecidas como metas, conforme descrição a seguir. No caso de não conformidade será registrada na OS. Ao final de cada mês será apurada a quantidade de ocorrências. Os seguintes itens serão observados: I. Máquina ou equipamento disponibilizado em quantidade inadequada; II. Ferramenta ou instrumento de medição disponibilizado em quantidade inadequada; III. Veículo disponibilizado em quantidade inadequada.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Início de Vigência	data do início dos serviços conforme contrato.
Faixas de Ajustes no Pagamento (apuração mensal)	Conforme item 6.4
Sanções (apuração mensal)	Conforme item 24 do Termo de Referência

Indicador: nº 06 – SEGURANÇA DOS SERVIÇOS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC's) sejam adequadamente utilizados pela Contratada para realização dos serviços.
Metas a Cumprir	Dispor de todos EPI's e EPC's necessários ao atendimento do escopo do contrato, utilizando-os adequadamente.
Formas de acompanhamento	-Verificação in loco pela fiscalização.
Mecanismo de Cálculo (apuração mensal)	Em cada OS serão verificadas as condições estabelecidas como metas, conforme descrição a seguir. No caso de não conformidade será registrada na OS. Ao final de cada mês será apurada a quantidade de ocorrências. Os seguintes itens serão observados: I. Não dispor de todos os equipamentos de proteção individual e coletiva necessários ao atendimento do escopo do CONTRATO; II. Não utilizar adequadamente todos os equipamentos de proteção individual e coletiva necessários aos respectivos serviços; III. Não treinar adequadamente os funcionários, conforme disposto no CONTRATO e em legislações específicas; IV. Não cumprir com os protocolos oficiais de Segurança do Trabalho.
Início de Vigência	data do início dos serviços conforme contrato.
Faixas de Ajustes no Pagamento (apuração mensal)	Conforme item 6.4
Sanções (apuração mensal)	Conforme item 24 do Termo de Referência

Indicador: nº 07 – PRAZO E FREQUÊNCIA DE ATENDIMENTO, MOBILIZAÇÃO E DESMOBILIZAÇÃO

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que as demandas sejam cumpridas dentro dos prazos estipulados e com mobilização ideal, bem como a desmobilização.
Metas a Cumprir	Prazo contado a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS): Imediato para atividades críticas, assim consideradas as que, se não executadas com a devida celeridade, comprometem o funcionamento das atividades, paralisando-as ou retardando-as de forma a causar prejuízos à Administração ou aos usuários do Campus. Essas atividades serão registradas como urgentes.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

	Até 72 horas para as demais atividades. Assim como, o dimensionamento adequado da equipe para execução do serviço e medidas de segurança, e a desmobilização através do recolhimento de peças, sobras de materiais e resíduos.
Formas de acompanhamento	-Verificação in loco pela fiscalização.
Mecanismo de Cálculo (apuração mensal)	Em cada OS serão verificadas as condições estabelecidas como metas, conforme descrição a seguir. No caso de não conformidade será registrada na OS. Ao final de cada mês será apurada a quantidade de ocorrências. Os seguintes itens serão observados: <ul style="list-style-type: none">I. Dificuldade na comunicação: tempo para contato em retorno das solicitações da FISCALIZAÇÃO TÉCNICA ou FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA (tempo máximo de 15 min).II. Não realizar rotina diária na frequência estabelecida;III. Atraso para início da prestação do serviço em atividades agendadas, ou seja, atividades com data e hora para execução (uma ocorrência pelo atraso, acrescido de mais uma ocorrência a cada 20 (vinte) min completos de atraso). Por exemplo, para um atraso de 10 min, seria registrado uma ocorrência; já para um atraso de 30 min, seriam registradas duas ocorrências;IV. Atraso para início da prestação do serviço em atividades críticas/urgentes no local do evento (uma incidência por período de 20 (vinte) minutos completos de atraso);V. Atraso para prestação de serviço em atividades comuns (atividades não críticas, não urgentes ou não agendadas), gerando uma ocorrência por dia de atraso;VI. Atraso de atendimento ao especificado no Termo de Referência do CONTRATO (1 ocorrência por dia);VII. Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço) - uma ocorrência por funcionário;VIII. Indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida cobertura) por um período superior a 2 (duas) horas (uma ocorrência por dia de indisponibilidade); Funcionário se ausentar do Campus CIDUNI durante o horário regular de trabalho (uma ocorrência por funcionário).
Início de Vigência	data do início dos serviços conforme contrato.
Faixas de Ajustes no Pagamento (apuração mensal)	Conforme item 6.4
Sanções (apuração mensal)	Conforme item 24 do Termo de Referência

Indicador: nº 08 – EXCLUSIVIDADE DE RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS, MÁQUINAS, EQUIPAMENTOS, FERRAMENTAS E VEÍCULOS.

Item	Descrição
Finalidade	Verificar o compartilhamento de funcionários, materiais, máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos para propiciar a execução de



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

	outros contratos.
Metas a Cumprir	
Formas de acompanhamento	-Verificação in loco pela fiscalização.
Mecanismo de Cálculo (apuração mensal)	<p>Em cada OS serão verificadas as condições estabelecidas como metas, conforme descrição a seguir. No caso de não conformidade será registrada na OS. Ao final de cada mês será apurada a quantidade de ocorrências.</p> <p>Os seguintes itens serão observados:</p> <ol style="list-style-type: none">I. Compartilhamento de funcionário para execução de outros contratos ou de atividades alheias ao disposto no presente CONTRATO (uma ocorrência por funcionário por dia verificado);II. Compartilhamento de material para execução de outros contratos ou de atividades alheias ao disposto no presente CONTRATO;III. Compartilhamento de máquina ou equipamento para execução de outros contratos ou de atividades alheias ao disposto no presente CONTRATO;IV. Compartilhamento de ferramenta ou instrumento de medição para execução de outros contratos ou de atividades alheias ao disposto no presente CONTRATO;V. Compartilhamento de veículo para execução de outros contratos ou de atividades alheias ao disposto no presente CONTRATO;VI. Inconsistência entre comprovação de ponto e presença de funcionário no Campus CIDUNI.
Início de Vigência	data do início dos serviços conforme contrato.
Faixas de Ajustes no Pagamento (apuração mensal)	Conforme item 6.4
Sanções (apuração mensal)	Conforme item 24 do Termo de Referência

Indicador: n° 09 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que as demandas tenham qualidade de acabamentos.
Metas a Cumprir	Bom e perfeito acabamento dos serviços.
Formas de acompanhamento	-Verificação in loco pela fiscalização.
Mecanismo de Cálculo (apuração mensal)	<p>Em cada OS serão verificadas as condições estabelecidas como metas, conforme descrição a seguir. No caso de não conformidade será registrada na OS. Ao final de cada mês será apurada a quantidade de ocorrências.</p> <p>Os seguintes itens serão observados:</p> <ol style="list-style-type: none">I. Intervenção elétrica com resultado insatisfatório, segundo padrões técnicos, normas vigentes e eficiência de resultado;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

	II. Intervenção com qualidade de acabamento insatisfatória, segundo padrões técnicos, normas vigentes e eficiência de resultado.
Início de Vigência	data do início dos serviços conforme contrato.
Faixas de Ajustes no Pagamento (apuração mensal)	Conforme item 6.4
Sanções (apuração mensal)	Conforme item 24 do Termo de Referência

Indicador: nº 10 – DOCUMENTAÇÕES TÉCNICAS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a entrega dos relatórios técnicos ou laudos dentro dos prazos acordados com a fiscalização técnica, assim como sua qualidade.
Metas a Cumprir	Entrega dos relatórios e laudos dentro de prazos pré-determinados com a fiscalização; Entrega de relatórios ou laudos esclarecedores, com fácil compreensão e corretamente elaborados.
Formas de acompanhamento	-Verificação dos relatórios e laudos recebidos pela fiscalização.
Mecanismo de Cálculo (apuração mensal)	Em cada OS serão verificadas as condições estabelecidas como metas, conforme descrição a seguir. No caso de não conformidade será registrada na OS. Ao final de cada mês será apurada a quantidade de ocorrências. Os seguintes itens serão observados: I. Entrega de relatório técnico ou laudo fora dos prazos definidos no CONTRATO ou dos prazos acordados com a FISCALIZAÇÃO TÉCNICA; II. Entrega de relatório técnico não esclarecedor, de difícil compreensão e/ou incorretamente elaborado, inclusive na escrita.
Início de Vigência	data do início dos serviços conforme contrato.
Faixas de Ajustes no Pagamento (apuração mensal)	Conforme item 6.4
Sanções (apuração mensal)	Conforme item 24 do Termo de Referência

5. CÁLCULO PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS

Os cálculos seguem a seguinte metodologia:

- 5.1. De acordo com os aspectos inadequados (ocorrências) constatados na execução do contrato, deverão ser considerados os pesos apresentados na seguinte tabela:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

	PESO									
Critério dos itens avaliados	MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3	MÓDULO 4	MÓDULO 5	MÓDULO 6	MÓDULO 7	MÓDULO 8	MÓDULO 9	MÓDULO 10
De 1 a 3 ocorrências	10	10	20	20	20	30	30	60	30	20
Acima de 3 ocorrências	5	5	15	15	15	20	20	60	20	15

5.2. A pontuação total mensal da Contratada será avaliada de acordo com as ocorrências constatadas na execução do contrato, considerando os pesos de cada módulo.

5.3. A pontuação total de cada um dos 10 módulos deverá ser obtida pela aplicação da expressão:

Se $A \leq 3$:

$$Pontuação_n = A \times peso_1$$

Se $A > 3$:

$$Pontuação_n = (3 \times peso_1) + ([A - 3] \times peso_2)$$

Onde:

$Pontuação_n$ = Pontuação relativa ao módulo n, onde n varia de 1 a 10;

A = Quantidade de aspectos inadequados;

$peso_1$ = Peso dos itens para 1 a 3 ocorrências;

$peso_2$ = Peso dos itens para mais de 3 ocorrências.

5.4. A pontuação total mensal da Contratada será dada então pelo somatório da pontuação encontrada para cada módulo:

$$Pontuação\ mensa\ l = \sum_{n=1}^{10} Pontuação_n$$

6. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

6.1. Cabe à equipe responsável pela fiscalização operacional do contrato, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações e forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.

6.2. A equipe responsável pela fiscalização operacional do contrato deve encaminhar até o quinto dia útil subsequente ao mês faturado o Formulário de IMR para o Fiscal Administrativo.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

- 6.3. Cabe ao Fiscal Administrativo, mensalmente, e com base em todas as avaliações de qualidade geradas durante o período, apurar o percentual de liberação da fatura correspondente a cada Unidade e informar ao Gestor do Contrato.
- 6.4. O cálculo do valor a ser pago para cada fatura observará a seguinte Tabela Resumo de percentual que deverá ser aplicado sobre o valor (mensal) correspondente ao contratado para a Unidade avaliadora:

Nota	Resultado	% de Liberação
Grau A	NOTA \leq 50 PONTOS	100%
Grau B	51 \leq NOTA \leq 150 PONTOS	95%
Grau C	151 \leq NOTA \leq 250 PONTOS	92%
Grau D	251 \leq NOTA \leq 350 PONTOS	89%
Grau E	351 \leq NOTA \leq 450 PONTOS	86%
Grau F	451 \leq NOTA \leq 600 PONTOS	83%
Grau G	600 PONTOS \leq NOTA	80%

- 6.5. Somente após o cálculo dos valores liberados (com glosas e descontos) para pagamento do Gestor do Contrato da PR-6 deverá informar ao fornecedor o valor referente ao serviço após as avaliações para emissão da nota-fiscal.
- 6.6. De posse da avaliação consolidada, proveniente da Tabela- Resumo, caberá ao Gestor do Contrato (PR-6), auxiliado pela Equipe de Fiscalização Administrativa ou Fiscal Administrativo, aplicar as sanções cabíveis previstas no Termo de Referência, garantindo a Defesa Prévia à Contratada.
- 6.7. As notas acumuladas serão automaticamente “zeradas”, reiniciando as avaliações acumuladas, a cada renovação contratual, na forma do art.57, inciso II, da Lei nº8.666/93.