

**MANUTENÇÃO EMERGENCIAL DE ÁREAS EXTERNAS E VERDES NOS CAMPI E
UNIDADES ISOLADAS DA UFRJ**

ANEXO IV

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 manutenção de áreas externas e verdes nos campi Santa Cruz da Serra, Praia Vermelha e Unidades Externas da UFRJ.

3. REGRAS GERAIS

- 3.1. A avaliação da Contratada se faz por meio de pontuação obtida ao final de cada mês pela quantidade de ocorrências apuradas. Serão verificadas as condições estabelecidas como metas. No caso de não conformidade será emitido um Comunicado de Ocorrência de Não Conformidade (CONC).

4. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

1.	CANTEIRO
1.a.	Instalações e limpeza do canteiro
1.b.	Organização e conservação do canteiro
2.	EQUIPE DE TRABALHO
2.a.	Uniforme
2.b.	EPIs e EPCs
3.	CONSERVAÇÃO
3.a.	Máquinas e Equipamentos
3.b.	Ferramentas
3.c.	Veículos

3.d.	Separou as sobras de materiais reutilizáveis
4.	TIPO
4.a.	Máquinas e Equipamentos
4.b.	Ferramentas
4.c.	Veículos
5.	QUANTIDADE DISPONIBILIZADA
5.a.	Máquinas e Equipamentos
5.b.	Ferramentas
5.c.	Veículos
6.	PRAZO DE ATENDIMENTO MOBILIZAÇÃO/DESMOBILIZAÇÃO
6.a.	Atividades Críticas (Urgentes)
6.b.	Atividades Normais
6.c.	Dimensionamento Adequado da Equipe
6.d.	Adoção de medidas de segurança cabíveis
6.e.	Recolhimento de peças, sobras de materiais e resíduos
7.	QUALIDADE DOS SERVIÇOS

5. CRITÉRIOS PARA OS ITENS AVALIADOS

INDICADORES – IMR	
1 - CANTEIRO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir boas instalações, limpeza, organização e conservação do canteiro.
Meta a cumprir	Montar o canteiro com instalações adequadas, manter limpo, organizado e conservado.
Instrumento de Medição	Comunicados de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)
Forma de acompanhamento	Verificações in loco pela Fiscalização.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de apuração	Serão verificadas as condições estabelecidas como metas. 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.
02 – EQUIPE DE TRABALHO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a boa apresentação dos funcionários e o uso correto dos EPI's e EPC's.
Meta a cumprir	Equipes uniformizadas com uniformes em boas condições e todos os membros das equipes utilizando de forma correta e adequada os EPI's e EPC's.
Instrumento de Medição	Controle de Solicitação de Serviços – Ordem de Serviço (OS)
Forma de acompanhamento	Verificações in loco pela Fiscalização.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Apuração	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 quantidade de ocorrências.
03 – CONSERVAÇÃO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a conservação de máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos, bem como a separação de materiais para reutilização.
Meta a cumprir	Máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos em bom estado de conservação e funcionamento. Separar e reutilizar materiais para outros serviços.
Instrumento de Medição	Comunicados de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)
Forma de acompanhamento	Verificações in loco pela Fiscalização.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de apuração	Serão verificadas as condições estabelecidas como metas. 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.
04 – TIPO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o tipo de máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos sejam adequados.
Meta a cumprir	Máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos sejam adequados para a boa execução dos serviços.
Instrumento de Medição	Controle de Solicitação de Serviços – Ordem de Serviço (OS)
Forma de acompanhamento	Verificações in loco pela Fiscalização.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de apuração	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 quantidade de ocorrências.
05 – QUANTIDADE DISPONIBILIZADA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a quantidade disponibilizada de máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos sejam adequados.
Meta a cumprir	Máquinas, equipamentos, ferramentas e veículos estejam em quantidade adequada para a boa execução dos serviços.
Instrumento de Medição	Controle de Solicitação de Serviços – Ordem de Serviço (OS)
Forma de acompanhamento	Verificações in loco pela Fiscalização.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de apuração	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 quantidade de ocorrências.
06 – PRAZO DE ATENDIMENTO / MOBILIZAÇÃO / DESMOBILIZAÇÃO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que as demandas sejam cumpridas dentro dos prazos estipulados e com mobilização ideal, bem como a desmobilização.
Meta a cumprir	<p>Prazo contado a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS):</p> <p>24 horas para as 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.</p> <p>E até 72 horas para as demais atividades.</p> <p>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.</p>
Instrumento de Medição	Controle de Solicitação de Serviços – Ordem de Serviço (OS)
Forma de acompanhamento	Verificações in loco pela Fiscalização.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de apuração	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 quantidade de ocorrências.
07 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que as demandas tenham qualidade de acabamentos.
Meta a cumprir	Bom e perfeito acabamento dos serviços.
Instrumento de Medição	Controle de Solicitação de Serviços – Ordem de Serviço (OS)
Forma de acompanhamento	Verificações in loco pela Fiscalização.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de apuração	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 quantidade de ocorrências.
OBSERVAÇÕES	
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato.
Glosas	Conforme Planilha de Resumo
Sanções Administrativas	Conforme detalhamento do TR

6. FORMA DE AVALIAÇÃO

6.1. O resultado de cada avaliação terá como teto máximo 100 pontos.

1 - CANTEIRO	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	DESCONFORMIDADE (%)
1.a. Instalações e limpeza no canteiro	0	0,0
Até 1 Comunicado de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)	Não se aplica	
De 2 a 3 Comunicados de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 3	0,1 %	
Números dos Comunicados de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)		
1.b. Organização e conservação do canteiro	0	0,0
Até 1 Comunicado de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)	Não se aplica	
De 2 a 3 Comunicados de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 3	0,1 %	
Números dos Comunicados de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)		
2 - EQUIPE DE TRABALHO	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	DESCONFORMIDADE (%)
2.a. Uniforme	0	0,0
Até 2 ocorrências de não conformidade	Não se aplica	
De 3 a 5 ocorrências de não conformidade	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 5	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
2.b. EPIs e EPCs	0	0,0
1 ocorrência de não conformidade	0,5 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 1	0,5 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
3 - CONSERVAÇÃO	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	DESCONFORMIDADE (%)
3.a. Máquinas e Equipamentos	0	0,0
Até 1 Comunicado de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)	Não se aplica	

De 2 a 3 Comunicados de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 3	0,1 %	
Números dos Comunicados de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)		
3.b. Ferramentas	0	0,0
Até 1 Comunicado de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)	Não se aplica	
De 2 a 3 Comunicados de Ocorrência de Não Conformidade (CONC)	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 3	0,1 %	
Números dos Comunicados de Ocorrência de não Conformidade (CONC)		
3.c. Veículos	0	0,0
Até 1 ocorrência de não conformidade	Não se aplica	
De 2 a 3 ocorrências de não conformidade	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 3	0,1 %	
Números dos Comunicados de Ocorrência de não Conformidade (CONC)		
3.d. Separou sobras de materiais reutilizáveis	0	0,0
Até 1 ocorrência de não conformidade	Não se aplica	
De 2 a 3 ocorrências de não conformidade	0,5 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 3	0,1 %	
Números dos Comunicados de Ocorrência de não Conformidade (CONC)		
4 - TIPO	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	DESCONFORMIDADE (%)
4.a. Máquinas e Equipamentos		0,0
1 ocorrência de não conformidade	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 1	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
4.b. Ferramentas		0,0
1 ocorrência de não conformidade	Não se aplica	

De 2 a 3 ocorrências de não conformidade	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 3	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
4.c. Veículos		0,0
1 ocorrência de não conformidade	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 1	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
5 - QUANTIDADE DISPONIBILIZADA	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	DESCONFORMIDADE (%)
5.a. Máquinas e Equipamentos		0,0
1 ocorrência de não conformidade (quantidade menor que a indicada)	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 1	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
5.b. Ferramentas		0,0
1 ocorrência de não conformidade (quantidade menor que a indicada)	Não se aplica	
De 2 a 3 ocorrências de não conformidade	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 3	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
5.c. Veículos		0,0
1 ocorrência de não conformidade (quantidade menor que a indicada)	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 1	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
6 - PRAZO DE ATENDIMENTO MOBILIZAÇÃO/DESMOBILIZAÇÃO	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	PENALIDADE (%)
6.a. Atividades Críticas (Urgentes)		0,0
Até 24 horas	Não se aplica	
1 ocorrência de não conformidade	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 1	0,1 %	

Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
Obs.: - Superior a 24 horas e a cada dia de atraso, considerar mais uma ocorrência.		
6.b. Atividades Normais		0,0
Até 72 horas	Não se aplica	
1 ocorrência de não conformidade	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 1	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
6.c. Dimensionamento Adequado da Equipe		0,0
Até 3 ocorrências de não conformidade	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 3	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
6.d. Adoção de medidas de segurança cabíveis		0,0
Até 3 ocorrências de não conformidade	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 3	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
6.e. Recolhimento de peças, sobras de materiais e resíduos		0,0
Até 3 ocorrências de não conformidade	0,3 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 3	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		
7 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	DESCONFORMIDADE (%)
		0,0
1 ocorrência de não conformidade	0,5 %	
Valor a acrescentar, por ocorrência, superior a 1	0,1 %	
Números das Ordens de Serviço sem conformidade		

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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:

RESUMO DA PONTUAÇÃO - MENSAL			
		QUANTIDADE DE Ocorrências	DESCONFORMIDADE (%)
1.	CANTEIRO	0,0	0
1.a.	Instalações e limpeza no canteiro	0	0,0
1.b.	Organização e conservação do canteiro	0	0,0
2.	EQUIPE DE TRABALHO	0,0	0
2.a.	Uniforme	0	0,0
2.b.	EPIs e EPCs	0	0,0
3.	CONSERVAÇÃO	0,0	0
3.a.	Máquinas e Equipamentos	0	0,0
3.b.	Ferramentas	0	0,0
3.c.	Veículos	0	0,0
3.d.	Separou sobras de materiais reutilizáveis	0	0,0
4.	TIPO	0,0	0
4.a.	Máquinas e Equipamentos	0	0,0
4.b.	Ferramentas	0	0,0
4.c.	Veículos	0	0,0
5.	QUANTIDADE DISPONIBILIZADA	0,0	0
5.a.	Máquinas e Equipamentos	0	0,0
5.b.	Ferramentas	0	0,0
5.c.	Veículos	0	0,0
6.	PRAZO DE ATENDIMENTO MOBILIZAÇÃO/DESMOBILIZAÇÃO	0,0	0
6.a.	Atividades Críticas (Urgentes)	0	0,0
6.b.	Atividades Normais	0	0,0

6.c.	Dimensionamento Adequado da Equipe	0	0,0
6.d.	Adoção de medidas de segurança cabíveis	0	0,0
6.e.	Recolhimento de peças, sobras de materiais e resíduos	0	0,0
7.	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	0,0	0

TOTAL FINAL DE PENALIDADES	0,0	0,0
NOTA FINAL	100,0	
CONCEITO FINAL	Grau A	

Nota	Resultado		% de Liberação
Grau A	95,0	100,0	100,0%
Grau B	90,0	94,9	97,2%
Grau C	85,0	89,9	94,4%
Grau D	80,0	84,9	91,6%
Grau E	75,0	79,9	88,8%
Grau F	70,0	74,9	86,0%

VALOR MENSAL DO CONTRATO		R\$ 0,00
DESCONTO POR NÃO CONFORMIDADES	Grau A	100%
VALOR LIBERADO PARA FATURAMENTO		R\$ 0,00

- 7.5. 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.
- 7.6. 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.
- 7.7. 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.