



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023
Processo Administrativo nº 23205.001739/2023-32

ENCARTE VIII
Instrumento de Medição de Resultado - IMR

O Instrumento de Medição de Resultado – IMR, para fins deste termo de referência, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento ao atendimento das metas, está descrito no Item 23 dos Estudos Preliminares e deverá ser celebrado entre o CONTRATADO e a CONTRATANTE, conforme abaixo:

Tipo de serviço: Manutenção Predial, visando à manutenção preventiva e corretiva nas instalações da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS;

Finalidade: Garantir a realização e qualidade na manutenção predial, através do acompanhamento e da avaliação periódica dos serviços prestados pela CONTRATADA;

Meta a cumprir: Σ SUB – Indicadores em desacordo contidos na planilha de valoração de subitens em desacordo (PVSD) = 0 a 2,0 (zero a dois);

Instrumento de medição: Planilha de Subitens (SUB) em desacordo e suas valorações, comprovados pelo Fiscal do Contrato, e informados por escrito à CONTRATADA;

Forma de acompanhamento: De acordo com o Plano de Manutenção e conferência das Ordens de Serviços (OS);

Periodicidade: Mensal;

Início da vigência: Data de assinatura do contrato;

Cálculo do fator de qualidade: Cada SUB será valorado segundo planilha de valoração de subitens em desacordo (PVSD) para serem somados conforme fórmula:

$$\text{➤ } X = (10 - \Sigma \text{ SUB})$$

A aplicação do presente instrumento de medição de resultado (IMR) na avaliação de qualidade dos serviços deverá ser dividida em 02 (duas) fases distintas como segue:

1) Fase Inicial: até 30 (trinta) dias do efetivo início da execução: momento no qual os indicadores de níveis de serviço serão apenas medidos e apresentados à CONTRATADA, sem que haja a aplicação do sistema de ajustes dos pagamentos;

2) Fase de Aplicação: após 31 (trinta e um) dias do efetivo início da execução: momento no qual o presente IMR será plenamente aplicado com todas as suas consequências contratuais.

a) Deverá ser anotado em “livro de ocorrências” fato ou situação que venha a impossibilitar ou dificultar a prestação dos serviços objeto do presente Termo de Referência, de maneira a ser considerado no cálculo final do fator de qualidade geral;

b) Os serviços serão avaliados pelo fiscal do contrato mediante vistoria em diversos pontos do prédio, para identificar a sua qualidade;

c) Mensalmente, o fiscal do contrato preparará relatório do nível de qualidade dos serviços, anotando e avaliando a execução do **Plano de Manutenção**, se recorrente, péssimo, regular ou bom;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL

- d) A nota classificada como “Recorrente”, equivalente a 1,0 (um), indica que o serviço não foi executado por mais de um mês consecutivo;
- e) A nota classificada como “Péssimo”, equivalente a 0,75 (zero vírgula setenta e cinco), indica que o serviço não foi executado;
- f) A nota classificada como “Regular”, equivalente a 0,50 (zero vírgula cinco), indica que o serviço foi executado de forma precária;
- g) A nota classificada como “Bom”, equivalente a 0 ponto, indica que o serviço foi executado de forma satisfatória;
- h) A nota mensal será de 10 pontos se todos os serviços forem considerados bons e se não houver a ocorrência de algum indicador em desacordo conforme descrito na Planilha de Valoração de Subitens em Desacordo (PVSD). No entanto, na existência de serviços considerados regulares, péssimos ou recorrentes poderá haver ajuste no pagamento das citadas notas mensais, conforme a tabela a seguir:

Faixas de Ajuste no Pagamento	
Fator de Qualidade	Pagamento
$9,0 \leq X$	Pagamento de 100% da Nota Fiscal
$8,0 \leq X < 9,0$	Pagamento de 95% da Nota Fiscal
$7,0 \leq X < 8,0$	Pagamento de 90% da Nota Fiscal
$6,0 \leq X < 7,0$	Pagamento de 85% da Nota Fiscal
$6,0 < X$	Pagamento de 80% da Nota Fiscal

- i) Será anotado apenas um nível de satisfação (recorrente, péssimo, regular ou bom) para avaliação no conjunto dos serviços de mesmo tipo a serem executados;
- j) Segue abaixo o modelo que será utilizado pela fiscalização para fins de avaliação dos serviços permanentes, eventuais, bem como da qualidade de administração e gerenciamento da CONTRATADA:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL

Avaliação do Serviço de Manutenção Predial

Contrato nº:	Contratada:	Competência:	
Campus:			
PLANILHA DE VALORAÇÃO DE SUBITENS EM DESACORDO (PVSD)			
COMPOSIÇÃO		CONCEITO	PONTOS
Serviços Sob Demanda	Prazos para atendimento e retorno das solicitações encaminhadas		
	Prazos para a execução e entrega dos serviços contratados		
	Qualidade dos serviços prestados		
	Capacidade técnica da equipe contratada		
	Visitas e atendimentos do preposto às demandas do campus		
	Respeito as normas de segurança		
	Fornecimento de garantia dos serviços prestados		
Administração e Gerenciamento de mão de obra	Fornecimento e utilização de Uniformes		
	Fornecimento no prazo e Qualidade dos Equipamentos dos postos		
	Atendimento ao fornecimento de materiais e peças nos prazos, quantidades e qualidades estabelecidos		
	Intervenções emergenciais e corretivas nos prazos estabelecidos		
	Cobertura dos postos		
	Fornecimento e utilização de Equipamentos de Segurança - EPI's		
	Qualificação e Certificação dos empregados		
	Atendimento ao público e postura profissional dos empregados		
	Entrega das documentações solicitadas no TR e pela fiscalização nos prazos e formas estabelecidos.		
	Atendimento ao público, postura profissional dos empregados e zelo pelos bens e recursos públicos		
	Visitas e presença do preposto no campus conforme demanda da fiscalização		
Cumprir determinações formais ou instruções complementares da fiscalização ou normas internas da UFFS.			
Total de Pontos			
Conceito	Pontos	Obs.: Quando não for possível analisar determinado item, este não será avaliado e consequentemente deverá ser desconsiderado, deixando a célula sem preenchimento.	
Recorrente	1,00		
Péssimo	0,75		
Regular	0,50		
Bom	0,00		
Fiscal do Contrato			



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL



Emitido em 17/02/2023

F0054 - ENCARTE DO TERMO DE REFERÊNCIA Nº 22/2023 - COMP - CL (10.38.05.08)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 17/02/2023 14:29)

CHARLES ALBINO SCHULTZ

PRO-REITOR - TITULAR

PROAD (10.46)

Matrícula: ###305#1

(Assinado digitalmente em 17/02/2023 14:31)

FABIO CORREA GASPARETTO

SECRETARIO - TITULAR

SEO (10.55)

Matrícula: ###152#0

(Assinado digitalmente em 17/02/2023 12:08)

PAULO ROBERTO HENDGES

ENGENHEIRO-AREA

ASSINFR-CL (10.38.05.05)

Matrícula: ###483#5

Visualize o documento original em <https://sipac.uffs.edu.br/documentos/> informando seu número: **22**, ano: **2023**,
tipo: **F0054 - ENCARTE DO TERMO DE REFERÊNCIA**, data de emissão: **17/02/2023** e o código de
verificação: **e2af890a08**