UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Pró-Reitoria de Administração – PROAD

Diretoria de Atividades de Apoio – DAA

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Processo Administrativo n° 23102.004669/2025-94)

A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto neste Anexo, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará à CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

1. Quadro de Indicador de Qualidade

Quadro de Indicador de Qualidade	
Nº 01 – Adequação dos serviços de Chaveiro no Período de Faturamento	
Item	**Descrição**
Finalidade	Cumprimento dos serviços relacionados no Termo de Referência, consolidando as Ordens de Serviço (OS) executadas no período de faturamento.
Meta a cumprir	100% dos serviços (OS) realizados de forma adequada no período de faturamento.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados e Checklist.
Forma de acompanhamento	Avaliação individual de cada OS concluída, com consolidação no Checklist por parte da fiscalização do contrato.
Periodicidade	Ao final do período de faturamento.
Mecanismo de cálculo	(Quantidade de OS com execução totalmente adequada / Quantidade total de OS avaliadas no período de faturamento) * 100.
Início da vigência	Data de início da execução dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	- 95% a 100% de adequação = recebimento de 100% da fatura.

	- 80% a 94,99% de adequação = recebimento de 95% da fatura. - 70% a 79% de adequação = recebimento de 85% da fatura. - 60% a 69% de adequação = recebimento de 80% da fatura.
Sanção	Abaixo de 60% dos serviços – multa conforme estipulado no Termo de Referência.

2. Checklist Mensal

Checklist – Serviços de Chaveiro			
Empresa:		**Período de referência:** ___ / ____ / _____ a ___ / ____ / _____	
Quantidade de OS Avaliadas no período: _____ (Informar o número total de OS faturadas no período)		**Adequação (Expectativa da Administração)**	
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**ADEQUADO**	**INADEQUADO**
1	Comunicar imediatamente à Administração qualquer anormalidade verificada para que sejam adotadas as providências de regularização.	(Qtd de OS)	(Qtd de OS)
2	Isolamento prévio, sinalização e proteção do ambiente de trabalho, garantindo o mínimo de transtorno às atividades acadêmicas e administrativas.	(Qtd de OS)	(Qtd de OS)
3	Utilização de métodos não destrutivos (gazuas/bumping), preservando a integridade de portas e batentes.	(Qtd de OS)	(Qtd de OS)
4	Emprego de peças novas, originais e certificadas (ABNT NBR 14913/15271), vedado o uso de recondicionados.	(Qtd de OS)	(Qtd de OS)
5	Funcionamento suave dos mecanismos e precisão das cópias de chaves, sem necessidade de "forçar" a rotação.	(Qtd de OS)	(Qtd de OS)
6	Higienização imediata e recolhimento de limalhas de ferro e restos de materiais após cada intervenção	(Qtd de OS)	(Qtd de OS)
7	Comprovação do recolhimento e destinação ambientalmente adequada (Logística Reversa) das sucatas metálicas e embalagens.	(Qtd de OS)	(Qtd de OS)
8	Atendimento em até 2h para emergências e 48h para chamados ordinários, conforme o caso.	(Qtd de OS)	(Qtd de OS)
TOTAIS		(Somatório das colunas para conferência)	(Somatório das colunas para conferência)

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Pró-Reitoria de Administração – PROAD

Diretoria de Atividades de Apoio – DAA

3. Planilha de Controle e Cálculo para Faturamento Mensal

Planilha de Controle e Cálculo para Faturamento Período de Referência: ___ / ____ / _____ a ___ / ____ / _____			
Serviços	**Quantidade total de OS avaliadas no período (A)**	**Quantidade de OS consideradas totalmente ADEQUADAS (B)**	**Percentual de Adequação Mensal (C)**
Serviço especializado de Chaveiro			
Instruções de Preenchimento:	Informar o número total de Ordens de Serviço finalizadas e vistoriadas neste mês.	Informar o número de Ordens de Serviço em que todos os itens do checklist acima foram avaliados como "Adequados".	A percentagem será mensurada mediante o cálculo (B ÷ A) x 100. O resultado definirá a faixa de ajuste no pagamento da fatura do mês.

_____ _____

Fiscal Técnico do Contrato Representante Designado da Contratada