



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Acordo de Nível de Serviço
(Instrumento de Medição de Resultado - Instrução Normativa nº 05 de 26 de maio de 2017 e Decreto 46.642 de 17 de abril de 2019)

PROCESSO Nº SEI-260007/030604/2023

INDICADOR Nº 01 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir um atendimento efetivo relativo à manutenção preventiva e corretiva dos campi da UERJ
Meta a Cumprir	Diária, semanal, quinzenal, mensal, bimestral, semestral e anual (conforme Termo de Referência e anexos ao Edital).
Instrumento de medição	A execução do contrato será avaliada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração, entre outros, nos aspectos constantes nos itens subsequentes: -Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada; -Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas; -A qualidade e quantidade dos recursos materiais e equipamentos utilizados; -A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida; -O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; -A satisfação do público usuário.
Forma de acompanhamento	Inspeções in loco e documentos exigidos no contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada atividade e irregularidade serão verificadas e valoradas individualmente, sendo atribuído determinado grau correspondente, respectivamente, à qualidade do serviço prestado e às penalidades para as infrações cometidas.
Início de Vigência	Data da de emissão da carta de início de execução de serviços.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

CONCEITO DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS			
MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM
3 (três) pontos	2 (dois) pontos	1 (um) ponto	0 (zero) ponto

MODULOS		ITENS AVALIADOS
A	EQUIPAMENTOS	A1 – EQUIPAMENTOS E VEÍCULOS UTILIZADOS
		A2 – FERRAMENTAL UTILIZADO
		A3 –EPCs DISPONIBILIZADOS
B	PROFISSIONAIS	B1 – CONHECIMENTO DA EQUIPE
		B2 – APRESENTAÇÃO (UNIFORMES)
		B3 – UTILIZAÇÃO DE EPIs
C	FREQUÊNCIA	C1 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA
		C2 – PRAZO DE CUMPRIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO
D	INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	D1 – AVALIAÇÃO DIRETA DAS ÁREAS DEMANDANTES
		D2 – AVALIAÇÃO DAS TÉCNICAS EMPREGADAS
		D3 – QUALIDADE FINAL DO SERVIÇO ENTREGUE
		D4 – QUALIDADE DO MATERIAL EMPREGADO



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	
MÓDULO A	
A1 – EQUIPAMENTOS E VEÍCULOS UTILIZADOS	PONTOS
Os equipamentos e veículos encontram-se limpos, organizados, completos, identificados e com manutenção em dia.	3
Os equipamentos e veículos encontram-se limpos, organizados, completos, identificados e com manutenção em atrasada.	2
Os equipamentos e veículos encontram-se limpos, organizados, completos, não identificados e com manutenção em atrasada.	1
Os equipamentos encontram-se limpos, desorganizados, incompletos, sem identificação e com a manutenção atrasada.	0
A2 – FERRAMENTAL UTILIZADO	
Ferramental completo disponível para todos os tipos de serviços	3
Ferramental completo, porém, em quantidade insuficiente.	2
Ferramental incompleto (faltando itens), mas em quantidade correta	1
Ferramental incompleto (faltando itens) e em quantidade insuficiente	0
A3 – EPCs UTILIZADOS	
Os Equipamentos de Proteção Coletiva estão disponíveis para todas as equipes em qualidade e quantidade suficientes	3
Os Equipamentos de Proteção Coletiva estão disponíveis para todas as equipes em qualidade suficiente e quantidade insuficiente	2
Os Equipamentos de Proteção Coletiva estão disponíveis para todas as equipes em qualidade insuficiente e quantidade suficiente	1
Os Equipamentos de Proteção Coletiva estão disponíveis para todas as equipes em qualidade e quantidade insuficientes	0
MÓDULO B	
B1 – EQUIPE DISPONIBILIZADA	
Os serviços são executados por funcionários capacitados, em quantidades adequadas para as funções e as escalas dos funcionários estão corretas e fixas.	3
Os serviços são executados por funcionários capacitados, em quantidades adequadas para as funções, mas as escalas dos funcionários estão incorretas.	2
Os serviços são executados por funcionários com capacitação precária, em quantidades inadequadas para as tarefas e as escalas dos funcionários estão incorretas.	1
Os serviços são executados por funcionários incapacitados, em quantidades inadequadas para as tarefas, as escalas dos funcionários estão incorretas.	0
B2 – APRESENTAÇÃO (UNIFORMES)	
Uniformes completos, limpos e íntegros, empregados com identificação funcional completa.	3
Uniformes incompletos, porém, limpo e íntegros, empregados com identificação funcional completa.	2
Uniformes completos, porém, sujos em mau estado, empregados sem identificação funcional completa.	1
Uniformes incompletos, sujos, em mau estado, com peças de uso pessoal e sem identificação funcional.	0



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

B3 – EPIs UTILIZADOS	
EPI'S completos e disponíveis a todos os funcionários (luvas, máscaras, botas e etc.).	3
EPI'S completos, porém indisponíveis a todos os funcionários.	2
Disponibilidade parcial de EPI's (faltando itens).	1
EPI's incorretos (ex: luvas cirúrgicas ao invés de luvas de borrachas).	0
MÓDULO C	
C1 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
A tarefa tem ocorrido com os parâmetros e a rotina preconizada diária, semanal e mensal, de acordo com cronograma.	3
A tarefa tem ocorrido com os parâmetros e a rotina preconizada diária, semanal e mensal, mas em desacordo com o cronograma.	2
A prestação tem ocorrido parcialmente de acordo com o estabelecido para a rotina diária, semanal e mensal.	1
A prestação não tem ocorrido de acordo com o estabelecido para os parâmetros e a rotina diária, semanal e mensal.	0
C2 – PRAZO DE CUMPRIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO	
As ordens de serviço quando de baixa complexidade são atendidas em prazo igual ou inferior a 1 semana e as de maior complexidade atendidas em até 30 dias (para início do atendimento em relação à data de abertura da OS).	3
As ordens de serviço quando de baixa complexidade são atendidas em prazo maior ou igual a 8 dias e inferior a 15 dias e as de maior complexidade atendidas entre 31 e 45 dias (para início do atendimento em relação à data da abertura da OS).	2
As ordens de serviço quando de baixa complexidade são atendidas em prazo igual ou maior a 16 dias inferior a 30 dias e as de maior complexidade atendidas em prazo superior a 46 dias e inferior a 90 dias (para início do atendimento em relação à data da abertura da OS).	1
As ordens de serviço quando de baixa complexidade são atendidas em prazo igual ou maior a 30 dias e as de maior complexidade atendidas em prazo superior a 90 dias (para início do atendimento em relação à data da abertura da OS).	0
MÓDULO D	
D1 – AVALIAÇÃO DIRETA DAS ÁREAS DEMANDANTES	
1 a 10% das OS foram fechadas com avaliação negativa ou sem resolução	3
11 a 30% das OS foram fechadas com avaliação negativa ou sem resolução	2
31 a 50% das OS foram fechadas com avaliação negativa ou sem resolução	1
Mais de 51% das OS foram fechadas com avaliação negativa ou sem resolução	0
D2 – AVALIAÇÃO DAS TÉCNICAS EMPREGADAS	
Os serviços são prestados dentro dos padrões técnicos desejados, por equipe especializada, dentro do prazo estipulado e sem contratempos.	3
Os serviços são prestados dentro dos padrões técnicos desejados, por equipe especializada, fora do prazo estipulado e sem contratempos.	2
Os serviços são prestados dentro dos padrões técnicos desejados, porém, sem equipe especializada, fora do prazo estipulado e com contratempos.	1
Os serviços são prestados fora dos padrões técnicos desejados, por equipe não especializada, fora do prazo estipulado e com contratempos.	0



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

D3 – QUALIDADE FINAL DO SERVIÇO ENTREGUE	
Os serviços são entregues integralmente, dentro do que foi especificado pela área técnica, sem necessidade de retoques.	3
Os serviços são entregues integralmente, dentro do que foi especificado pela área técnica, com necessidade de retoques.	2
Os serviços são entregues parcialmente, dentro do que foi especificado pela área técnica, com necessidade de retoques.	1
Os serviços são entregues fora do que foi especificado pela área técnica, com necessidade de retoques.	0
D4 – QUALIDADE DO MATERIAL EMPREGADO	
Os materiais fornecidos são compatíveis com as marcas pré-aprovadas, de boa qualidade e fornecidas em quantidades suficientes para a adequada prestação do serviço	3
Os materiais fornecidos são incompatíveis com as marcas pré-aprovadas, de qualidade média e fornecidas em quantidades suficientes para a adequada prestação do serviço	2
Os materiais fornecidos são incompatíveis com as marcas pré-aprovadas, de qualidade inferior e fornecidas em quantidades suficientes para a adequada prestação do serviço	1
Os materiais fornecidos são incompatíveis com as marcas pré-aprovadas, de qualidade inferior e fornecidas em quantidades insuficientes para a adequada prestação do serviço	0

CÁLCULO PARA OBTENÇÃO DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO		
TOTAL MÁXIMO DE PONTOS DOS MÓDULOS	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER OBTIDA
A (9)	1,5	13,5
B (9)	1	9
C (6)	2	12
D (12)	2,5	30
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		64,5



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

CÁLCULO PARA OBTENÇÃO DO PERCENTUAL PARA PAGAMENTO

Pontuação Atingida	Percentual Pago
64,5 a 57,5	100%
57	98%
56,5	96%
56	94%
55,5	92%
55	90%
54,5	89%
54	88%
53,5	86%
53	85%
52,5	84%
52	83%
51,5	82%
51	81%
50,5	80%
50	79%
49,5	78%
49	77%
48,5	75%
48	74,50%
47,5	74%
47	73,50%
46,5	73%
46	72,50%
45,5	72%
45	71,50%
44,5	71%
44	70,50%
43,5	70%
43	69,50%
42,5	69%
42	68,50%
41,5	68%
41	67%
40,5	66%
40	65%
39,5	64%
39	63%
38,5	62%
38	61%
37,5	60%



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

37	59%
36,5	58%
36	57%
35,5	56%
35	55%
34,5	54%
34	53%
33,5	52%
33	51%
32,5	50%
32	49%
31,5	49,50%
31	49%
30,5	48,50%
30	48%
29,5	47,50%
29	47%
28,5	46,50%
28	46%
27,5	45,50%
27	45%
26,5	44,50%
26	44%
25,5	43%
25	42%
24,5	41%
24	40%
23,5	39%
23	38%
22,5	37%
22	36%
21,5	35%
21	34%
20,5	33%
20	32%
19,5	31%
19	30%
18,5	29%
18	28%
17,5	27%
17	26%
16,5	25%
16	24%
15,5	23,50%
15	23%
14,5	22,50%
14	22%
13,5	21,50%
13	21%
12,5	20,50%
12	20%
11,5	19%
11	18%
10,5	17%
10	16%
9,5	15%
9	14%
8,5	13%
8	12,50%
7,5	12%
7	11%
6,5	10%
6	9%
5,5	8%
5	7%
4,5	6%
4	5%
3,5	4%
3	3%
2,5	2,50%
2	2%
1,5	1,50%
1	1%
0,5	0,50%
0	0%



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

SANÇÕES

TABELA 1

GRAU	CORRESPONDENCIA
1	0,25% do valor mensal do contrato
2	0,5% do valor mensal do contrato
3	1% do valor mensal do contrato
4	2% do valor mensal do contrato
5	4% do valor mensal do contrato

TABELA 2

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por empregado ou por ocorrência
2	Admitir ou manter empregado sem qualificação para execução dos serviços.	2	Por empregado e por dia
3	Executar serviço incompleto, paliativo, substitutivo como caráter permanente ou deixar de providenciar recomposição complementar.	3	Por ocorrência
4	Fornecer informação pérfida de serviço ou substituição de material.	2	Por ocorrência
5	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	5	Por dia e por empregado
6	Atrasar a conclusão de serviços/reparos por ausência de peças de reposição, equipamentos ou ferramentas adequadas.	3	Por ocorrência e por dia
7	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	4	Por ocorrência
8	Utilizar as dependências do Contratante para fins diversos do objeto do contrato.	4	Por ocorrência e por dia
9	Utilizar materiais do contrato para fins ou locais estranhos ao objeto contratado.	3	Por ocorrência
10	Recusar-se a executar serviço determinado pela Fiscalização , sem motivo justificado.	4	Por ocorrência



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
11	Permitir situação de crie ou possibilite causar danos físicos, lesão corporal ou consequências letais.	5	Por ocorrência e por dia
12	Retirar das dependências da Contratante quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia da Fiscalização .	1	Por item e por ocorrência
13	Retirar funcionário ou encarregado do serviço, durante o expediente, sem anuência prévia da Contratante .	2	Por empregado por ocorrência
14	Ausência de EPI em número suficiente e/ou condizente com a atividade.	3	Por empregado e por dia
15	Utilizar veículo do contrato para fins diversos da estabelecido.	3	Por evento e por dia
16	Substituir funcionários sem comunicação à Fiscalização .	1	Por empregado
17	Ausência de plantonista de elétrica, hidráulica ou refrigeração	5	Por ocorrência e por turno
Para os itens a seguir, DEIXAR DE :			
18	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e pontualidade da equipe.	1	Por ocorrência e por dia
19	Efetuar a reposição de funcionários faltosos, licenciados ou em férias.	1	Por empregado e por dia
20	Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	2	Por empregado e por dia
21	Repor funcionário no prazo máximo de 2 dias úteis, não atendendo ao quantitativo de equipe mínima.	2	Por empregado e por dia
22	Manter documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
23	Manter o escritório da Contratada e funcionamento durante todo o horário normal das atividades ou deixar cumprir prazos e horários estabelecidos pela Fiscalização .	2	Por ocorrência e por dia
24	Cumprir determinação da Fiscalização para controle de acesso de seus funcionários.	1	Por funcionário por ocorrência
25	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da Fiscalização .	3	Por ocorrência
26	Efetuar pagamento de salários, vales-transportes, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas	3	Por ocorrência e por dia



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
	relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas ou legais.		
27	Remunerar as horas extras nas datas legais.	2	Por ocorrência e por funcionário
28	Fornecer os uniformes aos funcionários conforme previsto na CCT.	1	Por funcionário e por mês
29	Manter sede, filial ou escritório de atendimento na cidade local de prestação de serviços.	1	Por ocorrência e por dia
30	Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária.	2	Por ocorrência e por item
31	Entregar ou entregar com atraso documentação referente a regular atividade de conselho profissional de seus empregados	2	Por dia e por empregado
32	Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar inconsistências ou dúvidas suscitadas durante análise de documentação exigida pelo contrato.	1	Por ocorrência e por item
33	Fornecer materiais/peças de reposição conforme descrito neste projeto básico.	4	Por dia e por item
34	Fornecer ferramentas em quantidade e qualidade conforme estabelecido neste projeto básico.	2	Por dia e por item
35	Substituir ferramenta em condição inadequada para uso.	2	Por dia e por item
36	Apresentar cópia das NF's comprobatórias dos valores de materiais ou serviços fornecidos no contrato.	3	Por ocorrência e por dia
37	Apresentar Relatório mensal das atividades desenvolvidas	2	Por ocorrência por mês
38	Atender o estabelecido quanto a qualificação dos profissionais.	2	Por ocorrência e por empregado
39	Acompanhar/coordenar atividades ou atender aos chamados emergenciais, independentemente do dia ou do horário.	4	Por ocorrência



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

<u>OBSERVAÇÕES</u>

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- As penalidades constantes neste Acordo poderão ser aplicadas cumulativamente, desde que tenham ocorrido no prazo de avaliação de cada mês;- A não regularização dos problemas reclamados nos prazos estabelecidos implica na aplicação de nova penalidade e assim sucessivamente até sua regularização;- Para as ocorrências que não constam da relação acima, será aplicado o grau correspondente às irregularidades com mesmo grau de comprometimento dos serviços previstos nesta tabela, salvo as penalidades passíveis de aplicação direta. |
|--|