



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

Instrumento de Medição de Resultado (Acordo de Nível de Serviço)

Instrução Normativa nº 05 de 26 de maio de 2017 e Decreto 48.816 de 24 de novembro de 2023.

PROCESSO Nº SEI-260007/010063/2023

INDICADOR Nº 01 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir um atendimento efetivo às demandas dos serviços demandados.
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 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



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

	determinado grau correspondente, respectivamente, à qualidade do serviço prestado e às penalidades para as infrações cometidas.
Início de Vigência	Data da assinatura do Contrato.

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 UTILIZADOS
	Técnicas	A2 – TÉCNICAS DESENVOLVIDAS
B	QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS	B1 – UNIFORMIDADE DA EQUIPE
		B2 – APRESENTAÇÃO (UNIFORMES)
		B3 – EQUIP. PROTEÇÃO INDIVIDUAL-EPI
C	FREQUÊNCIA	C1 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES
D	INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	D1 a D3 – AVALIAÇÃO DIRETA NAS ÁREAS

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	
MÓDULO A	
A1 - EQUIPAMENTOS UTILIZADOS	PONTOS
Os equipamentos encontram-se limpos, organizados, completos e identificados.	3
Os equipamentos encontram-se limpos, organizados, completos, porém sem identificação.	2
Os equipamentos encontram-se limpos, organizados, incompletos, porém sem identificação.	1
Os equipamentos encontram-se limpos, desorganizados, incompletos, porém sem identificação.	0



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

A2 – EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL - EPI	
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
A3 – MATERIAIS EMPREGADOS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	
Os materiais fornecidos são compatíveis com as marcas pré-aprovadas, de boa qualidade e fornecidas em quantidades suficientes para a prestação do serviço adequada	3
Os materiais fornecidos são incompatíveis com as marcas pré-aprovadas, de qualidade média e fornecidas em quantidades suficientes para a prestação do serviço adequada	2
Os materiais fornecidos são incompatíveis com as marcas pré-aprovadas, de qualidade inferior e fornecidas em quantidades suficientes para a prestação do serviço adequada	1
Os materiais fornecidos são incompatíveis com as marcas pré-aprovadas, de qualidade inferior e fornecidas em quantidades insuficientes para a prestação do serviço adequada	0
A4 – MATERIAIS HIGIÊNICOS FORNECIDOS	
Os materiais fornecidos são compatíveis com as marcas pré-aprovadas, de boa qualidade e fornecidas nas quantidades solicitadas no Termo de Referência.	3
Os materiais fornecidos são incompatíveis com as marcas pré-aprovadas, de média qualidade e fornecidas nas quantidades solicitadas no Termo de Referência.	2
Os materiais fornecidos são incompatíveis com as marcas pré-aprovadas, de baixa qualidade e fornecidas nas quantidades solicitadas no Termo de Referência.	1
Os materiais fornecidos são incompatíveis com as marcas pré-aprovadas, de baixa qualidade e fornecidas em quantidades inferiores às solicitadas no Termo de Referência.	0
MÓDULO B	
B1 - TÉCNICAS DESENVOLVIDAS	
A técnica está correta segundo as recomendações estabelecidas e os serviços estão sendo prestados a contento.	3
A técnica está parcialmente correta, porém os serviços estão sendo prestados a contento.	2
Existem alguns erros graves na realização da técnica e os serviços estão sendo prejudicados.	1
A técnica está incorreta e os serviços não estão sendo prestados a contento.	0
B2 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES	
A tarefa tem ocorrido com os parâmetros e a rotina preconizada diária, semanal e mensal, de acordo com cronograma.	3



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

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
MÓDULO C	
C1 – UNIFORMIDADE DA EQUIPE	
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
C2 – 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

CÁLCULO PARA OBTENÇÃO DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO		
TOTAL MÁXIMO DE PONTOS DOS MÓDULOS	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER OBTIDA
A (12)	2	24
B (06)	1,5	9
C (06)	1	6
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		39



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
39 a 25,5	100%
25	96,50%
24,5	92%
24	87,50%
23,5	83%
23	78,50%
22,5	74%
22	69,50%
21,5	65%
21	60,50%
20,5	56%
20	51,50%
19,5 a 13	50%
12,5	46,50%
12	43%
11,5	39,50%
11	36%
10,5	32,50%
10	29%
9,5	26,50%
9 a 6,5	25%
6	20%
5,5	17,50%
5	15%
4,5	12,50%
4	10%
3,5	7,50%
3	5%
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

<u>GRAU</u>	<u>CORRESPONDÊNCIA</u>
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

<u>ITEM</u>	<u>DESCRIÇÃO</u>	<u>GRAU</u>	<u>INCIDÊNCIA</u>
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequência letais;	5	Por ocorrência
2	Suspender ou interromper, total ou parcial, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	5	Por dia e por unidade de atendimento
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados que envolvam periculosidade	4	Por empregado e por dia
4	Manter funcionário sem qualificação exigida para executar os demais serviços contratados;	2	Por empregado e por dia
5	Retirar dos <i>campi</i> da UERJ quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem anuência prévia do gestor do contrato.	3	Por item e por dia sem o equipamento
6	Manter em estoque materiais ou equipamentos fora das especificações previstas no Termo de Referência e anexos ao Edital, sem a autorização formal do contratante;	3	Por item e por dia
7	Atendimento ao público interno e externo sem cordialidade	2	Por ocorrência
8	Atendimento ao público interno e externo sem presteza	2	Por ocorrência
9	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá;	3	Por empregado e por ocorrência



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

10	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização previstos em contrato ou pertinentes às suas atividades;	2	Por serviço e por dia
11	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do contratante;	2	Por empregado e por dia
12	Manter, em serviço, número de empregados inferior ao contratado;	1	Por empregado e por dia
13	Descontar, indevidamente, do salário dos seus empregados o custo do uniforme, calçado e equipamento de proteção individual;	4	Por ocorrência
14	Deixar de atender as obrigações do contratado elencadas no Projeto Básico e anexos ao Edital	3	Por item e por dia
15	Falta de zelo com as instalações da Administração	4	Por ocorrência
16	Deixar de manter em estoque uniforme discriminado no Termo de Referência e anexos ao Edital para consumo diário;	2	Por item e por dia
17	Deixar de controlar diariamente a frequência e pontualidade dos funcionários	3	Por ocorrência
18	Não observar ou cumprir as normas legais e regulares aplicáveis e, inclusive, a determinação formal, recomendação ou instrução complementar do contratante;	3	Por ocorrência
19	Não pagar os salários ou acréscimos salariais decorrentes de lei, contrato ou dissídio, vales-transportes ou vales-refeições nas datas avençadas;	5	Por ocorrência e por dia
20	Deixar de substituir os equipamentos que apresentarem rendimento insatisfatório e baixa qualidade nos serviços executados;	3	Por equipamento e por dia
21	Deixar de reparar ou substituir os equipamentos que apresentarem defeitos em dentro do prazo estipulado no Projeto Básico	4	Por equipamento e por dia
22	Deixar de fornecer EPI's (Equipamentos de Proteção Individual), quando exigido em lei ou convenção, aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los;	4	Por empregado e por ocorrência
23	Não fornecer os uniformes previstos para cada categoria, periodicamente, nas quantidades previstas, ou identificar os funcionários por meio de Cartões de Identificação, com fotografia recente, ou provê-los com equipamentos e utensílios;	3	Por empregado 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

24	Deixar de apresentar a documentação trabalhista e previdenciária prevista no Contrato;	1	Por ocorrência
25	Não providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da contratada;	3	Por empregado e por dia
26	Não apresentar garantia contratual.	2	Por dia
27	Deixar de registrar as ocorrências no livro apropriado	2	Por ocorrência
28	Atrasar a implantação de medidas corretivas exigidas pelo fiscal do contrato ou na execução de outras obrigações contratuais;	2	Por dia
29	Deixar de prestar informações e esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE;	2	Por ocorrência e por dia
30	Deixar de comunicar, por escrito, à Administração, imediatamente após o fato, qualquer anormalidade ocorrida nos serviços;	2	Por ocorrência
31	Não observar as determinações da Administração quanto à permanência e circulação de seus empregados nos prédios;	1	Por ocorrência
32	Deixar de anotar regularmente as funções profissionais nas carteiras de trabalho dos empregados que atuarão na prestação de serviços.	5	Por empregado

OBSERVAÇÕES

-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.