**ANEXO II - DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

1. **INFORMAÇÕES GERAIS**

Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

Este anexo é parte indissociável do contrato.

O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil que objetiva a avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

Após análise dos resultados destas avaliações pela Contratante, caso seja constatado que a Contratada não cumpriu com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores e termos do contrato, a Contratante poderá além da aplicação do IMR, iniciar processo de sanção previsto no contrato.

1. **DOS INDICADORES E ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

Os serviços da contratada serão avaliados por meio de 01 (um) indicador:

1. Qualidade dos serviços prestados

Ao indicador serão atribuídos pontos, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

O indicador contribui com uma quantidade de pontos de nível de serviço. Esses pontos estão relacionados à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

A pontuação final dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

A tabela a seguir apresenta o indicador, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR nº 01 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| Finalidade | Garantir o nível de qualidade e a plena execução da prestação dos serviços contratados. |
| Meta a cumprir | 100% de qualidade na execução dos serviços contratados. |
| Instrumento de medição | Constatação de ocorrências por meio de formulário (que poderá ser eletrônico) respondido pelo fiscal técnico.  Constatação formal do registro de ocorrências. |
| Forma de acompanhamento | Pela fiscalização do contrato e pelos usuários dos serviços. |
| Periodicidade | Na execução do serviço/cada coleta |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Mecanismo de Cálculo | Verificar a média final referente ao grau de satisfação registrado em cada coleta no mês de referência para este indicador. Para tanto, deve-se somar os totais de pontos registrados, para este indicador, pelo fiscal técnico e depois, dividir o total obtido pela quantidade de avaliações respondidas, resultando numa média. Essa média corresponderá à pontuação da Contratada para este Indicador. |
| Ocorrências | * A empresa contratada atende às solicitações feitas pela fiscalização do contrato no prazo estabelecido? * A empresa contratada desmarcou a data agendada mais de 1 vez? * A empresa contratada mantém prestador de serviços qualificado para a execução dos serviços? * O prestador de serviço trata cordialmente o público quando da execução do serviço? * O prestador de serviço cumpre de maneira adequada as atribuições e normas previstas no Termo de Referência? * O prestador de serviço zela pelo patrimônio público durante a execução dos serviços? * O prestador de serviço utiliza EPIs necessários para execução do serviço? * O prestador de serviço é proativo e diligente na solução de problemas? * O prestador de serviço reporta-se ao fiscal setorial quando necessário? * A empresa contratada enviou veículo para o transporte limpo, em condições adequada de uso? |
| Faixas de ajuste no pagamento | De 0 a 89 pontos, conforme média obtida. |
| Observações | O acúmulo de pontos é mensal/cada coleta, sendo aplicada a retenção do valor da nota fiscal/fatura, relativa às ocorrências do mês/coleta de prestação de serviço. A pontuação será zerada para o mês/coleta seguinte. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal do contrato avaliar mensalmente/cada coleta a execução dos serviços prestados.  Para este indicador, o primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço prestado pela contratada. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS** | | | |
| **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR FISCALIZAÇÃO TÉCNICA** | | | |
| CONTRATO | nº 00/0000 | CONTRATADA: |  |
| OBJETO: | Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de coleta, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos de serviço de saúde – RSS dos grupos A e E, e resíduos industriais perigosos, gerados na Universidade Federal de Minas Gerais, incluindo o fornecimento de no mínimo 110 recipientes de acondicionamento (sob comodato) devidamente identificados, para o recolhimento destes resíduos, seguindo as orientações da RDC nº 222 - ANVISA, de 28 de março de 2018, que dispõe sobre os requisitos de boas práticas de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde, assim corno a Resolução do CONAMA n° 358, de 29 de abril de 2005 e a Lei Nº 12.305/10, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, a serem substituídos a cada coleta diária, pelo período de 60 (sessenta) meses. | | |
| MÊS DE REFERÊNCIA: |  | | |
| ÓRGÃO/UNIDADE: |  | | |
| COLETA DO CAMPUS: |  | | |
| FISCAL TÉCNICO TITULAR: |  | | |
| FISCAL TÉCNICO SUBSTITUTO: |  | | |
| **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS** | | | |
| **INDICADOR nº 01 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS** | | | |
| Legenda do grau de satisfação  Satisfatório -100 pontos Regular - 50 pontos Ruim - 0 pontos | | | |
| DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA | | RESPOSTA [Satisfatório/Regular/Ruim] | GRAU DE SATISFAÇÃO |
| A empresa contratada atende às solicitações feitas pela fiscalização do contrato no prazo estabelecido? | |  |  |
| A empresa contratada desmarcou a data agendada mais de 1 vez? | |  |  |
| A empresa contratada envia prestador de serviços qualificado para a execução dos serviços? | |  |  |
| O prestador de serviço de trata cordialmente o público quando da execução do serviço? | |  |  |
| O prestador de serviço de cumpre de maneira adequada as atribuições e normas previstas no Termo de Referência? | |  |  |
| O prestador de serviço zela pelo patrimônio público durante a execução dos serviços? | |  |  |
| O prestador de serviço utiliza EPIs necessários para execução do serviço? | |  |  |
| O prestador de serviço é proativo e diligente na solução de problemas? | |  |  |
| O prestador de serviço reporta-se ao fiscal setorial quando necessário? | |  |  |
| A empresa contratada enviou veículo para o transporte limpo, em condições adequada de uso? | |  |  |
| **SOMATÓRIO DO GRAU DE SATISFAÇÃO** | | | |
| HISTÓRICO DE OCORRÊNCIAS DO INDICADOR Nº 1 | | Data \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_ | (breve relato) |

(cidade), (dia) de (mês) de (ano).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS** | | | | |
| **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR QUADRO RESUMO DE FISCALIZAÇÃO** | | | | |
| CONTRATO nº | \_\_/\_\_\_\_\_\_ | | CONTRATADA: |  |
| OBJETO: | Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de coleta, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos de serviço de saúde – RSS dos grupos A e E, e resíduos industriais perigosos, gerados na Universidade Federal de Minas Gerais, incluindo o fornecimento de no mínimo 110 recipientes de acondicionamento (sob comodato) devidamente identificados, para o recolhimento destes resíduos, seguindo as orientações da RDC nº 222 - ANVISA, de 28 de março de 2018, que dispõe sobre os requisitos de boas práticas de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde, assim corno a Resolução do CONAMA n° 358, de 29 de abril de 2005 e a Lei Nº 12.305/10, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, a serem substituídos a cada coleta diária, pelo período de 60 (sessenta) meses. | | | |
| UNIDADE: |  | | | |
| MÊS DE REFERÊNCIA: | (mês/ano) | | | |
| GESTOR DO CONTRATO: |  | | | |
| RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS | | | | |
| INDICADOR | TOTAL DE OCORRÊNCIAS REGISTRADAS | | | PONTUAÇÃO OBTIDA |
| Nº 01 – Qualidade dos serviços prestados |  | | |  |
| PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO | | | |  |
| PERCENTUAL DE DESCONTO DO VALOR TOTAL PREVISTO DA NOTA FISCAL/FATURA | | | |  |
| OBSERVAÇÕES | |  | | |

(cidade ), (dia) de (mês) de (ano).

Nome

Após concluído, o relatório [que deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo as provas produzidas] deverá ser tempestivamente juntado a um processo autuado para tratar do acompanhamento do contrato de prestação de serviços, assinado pelo servidor responsável e comunicado à empresa com prazo aberto para manifestação.

Eventuais justificavas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela Contratada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato. Caso ocorram, os recursos interpostos contra a avaliação de resultados deverão ser dirigidos ao gestor do contrato.

Dirimidas as dúvidas, o gestor do contrato ajusta a pontuação da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.

1. **DAS FAIXAS DE AJUSTAMENTO DE PAGAMENTO**

As pontuações devem ser totalizadas para o mês/coleta de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

A aplicação dos critérios de averiguação do nível de serviços resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas no indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação Total do Serviço = Média dos pontos obtidos do "Indicador 1".

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês/coleta de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela de percentual de desconto do valor total previsto da nota fiscal/fatura:

|  |  |
| --- | --- |
| TABELA DE PERCENTUAL DE DESCONTO DO VALOR TOTAL PREVISTO DA NOTA FISCAL/FATURA | |
| PONTOS | DESCONTO |
| De 90 a 100 pontos | Nenhum desconto no valor total previsto da nota fiscal/fatura |
| De 80 a 89 pontos | Desconto de 0,5 % do valor total previsto da nota fiscal/fatura |
| De 70 a 79 pontos | Desconto de 1,0 % do valor total previsto da nota fiscal/fatura |
| De 60 a 69 pontos | Desconto de 1,5 % do valor total previsto da nota fiscal/fatura |
| De 50 a 59 pontos | Desconto de 2,0 % do valor total previsto da nota fiscal/fatura |
| De 40 a 49 pontos | Desconto de 2,5 % do valor total previsto da nota fiscal/fatura |
| Abaixo de 40 pontos | Desconto de 3,5 % do valor total previsto da nota fiscal/fatura |

A avaliação dos indicadores abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará em rescisão do contrato.