

ANEXO II

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.

2. 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 será 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 adequadas 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 ____/____	CONTRATADA:	
OBJETO:	<p>Prestação de serviços contínuos especializados de coleta, transporte, tratamento e destinação final de acordo com as normas ambientais e sanitárias vigentes dos resíduos de substâncias químicas de composição variada, gerados nas unidades de ensino e pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, classificadas como inflamáveis, corrosivas, oxidantes, reativas e tóxicas, a serem coletados nas unidades do Campus Pampulha (AV. Antônio Carlos, 6627 - Pampulha, Belo Horizonte - MG), no Campus Saúde (AV. Alfredo Balena, 190 - Santa Efigênia – Belo Horizonte - MG), no CTVacinas Parque Tecnológico de Belo Horizonte - BHTEC (Rua Professor José Vieira de Mendonça, 770 - Bairro Engenho Nogueira - Belo Horizonte - MG), no CTNano Rua Professor José Vieira de Mendonça, nº 520 - Engenho Nogueira, Belo Horizonte – MG, e também nos campi da região metropolitana, Fazenda Experimental Prof. Hélio Barbosa (FEPHB) – R. dos Lírios, 1534-1558 - Panorama Industrial, Igarapé - MG, Fazenda Modelo de Pedro Leopoldo - R. Suzana Passos - Santo Antônio da Barra – Pedro Leopoldo - MG, da Universidade Federal de Minas Gerais/UFMG. Como também, a prestação de serviços especializados de coleta, transporte, tratamento e destinação final de acordo com as normas ambientais e sanitárias vigentes de telhas de fibrocimento e outros materiais contendo amianto (asbesto), provenientes das intervenções de reforma nos telhados dos edifícios da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), situados na cidade de Belo Horizonte – MG, e região metropolitana, cidades de Igarapé e Pedro Leopoldo. A contratação inclui o fornecimento de no mínimo 30 bombonas de 200 litros de acondicionamento (sob comodato e sob demanda) devidamente identificados, para o recolhimento de parte dos resíduos do Grupo I, a serem substituídos em cada coleta, pelo período de até 60 (sessenta) meses, a serem executados sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra.</p>		
MÊS DE REFERÊNCIA:	(mês) / (ano)		
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		
<p>Legenda do grau de satisfação</p> <p>Satisfatório -100 pontos Regular - 50 pontos Ruim - 0 pontos</p>		
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 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:	Prestação de serviços contínuos especializados de coleta, transporte, tratamento e destinação final de acordo com as normas ambientais e sanitárias vigentes dos resíduos de substâncias químicas de composição variada, gerados nas unidades de ensino e pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, classificadas como inflamáveis, corrosivas, oxidantes, reativas e tóxicas, a serem coletados nas unidades do Campus Pampulha (AV. Antônio Carlos, 6627 - Pampulha, Belo Horizonte - MG), no Campus Saúde (AV. Alfredo Balena, 190 - Santa Efigênia – Belo Horizonte - MG), no CTVacinas Parque Tecnológico de Belo Horizonte - BHTEC (Rua Professor José Vieira de Mendonça, 770 - Bairro Engenho Nogueira - Belo Horizonte - MG), no CTNano Rua Professor José Vieira de Mendonça, nº 520 - Engenho Nogueira, Belo Horizonte – MG, e também nos campi da região metropolitana, Fazenda Experimental Prof. Hélio Barbosa (FEPHB) – R. dos Lírios, 1534-1558 - Panorama Industrial, Igarapé - MG, Fazenda Modelo de Pedro Leopoldo - R. Suzana Passos - Santo Antônio da Barra – Pedro Leopoldo - MG, da Universidade Federal de Minas Gerais/UFMG. Como também, a prestação de serviços especializados de coleta, transporte, tratamento e destinação final de acordo com as normas ambientais e sanitárias vigentes de telhas de fibrocimento e outros materiais contendo amianto (asbesto), provenientes das intervenções de reforma nos telhados dos edifícios da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), situados na cidade de Belo Horizonte – MG, e região metropolitana, cidades de Igarapé e Pedro Leopoldo. A contratação inclui o fornecimento de no mínimo 30 bombonas de 200 litros de condicionamento (sob comodato e sob demanda) devidamente		

	identificados, para o recolhimento de parte dos resíduos do Grupo I, a serem substituídos em cada coleta, pelo período de até 60 (sessenta) meses, a serem executados sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra.	
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 justificativas 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.

4. DAS FAIXAS DE AJUSTA 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.