

## ANEXO II – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

### 1. INTRODUÇÃO

O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato fruto desta licitação encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, sendo estes encaminhados ao gestor do Contrato.

### 2. FINALIDADE

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviços.

### 3. REGRAS GERAIS

A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços será feita por meio da análise do Indicador de Qualidade (IQ).

- a) Quando o Indicador de Qualidade (IQ) for maior ou igual a 85 (oitenta e cinco), a CONTRATADA fica isenta de penalidades. Contudo, cabe ao Gestor do Contrato convocar reunião visando esclarecer qualquer problema quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação;
- b) Quando o Indicador de Qualidade (IQ) obtido for inferior a 85 (oitenta e cinco) e maior ou igual a 70 (setenta), o gestor do Contrato aplicará **Advertência** à CONTRATADA, conforme item 5, e deverá realizar reunião com a mesma, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao cumprimento das obrigações contratuais;
- c) Havendo **reincidência** na pontuação inferior a 85 (oitenta e cinco) e maior ou igual a 70 (setenta), será aplicado desconto de 2,5% da nota fiscal do mês de avaliação, conforme item 5;
- d) Quando o Indicador de Qualidade (IQ) obtido for inferior a 70 (setenta), será aplicado desconto de 5% da nota fiscal do mês de avaliação, conforme item 5.
- e) O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- f) Será concedido prazo de 03 (três) dias úteis para manifestação da contratada quanto ao interesse em recorrer do resultado da avaliação.
- g) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação 0 (zero).
- h) Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deveser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.
- i) As situações abrangidas pelo Instrumento de Medição de Resultados não isentam a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

### 4. COMPOSIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE E MECANISMO DE CÁLCULO

Será formado baseado no percentual obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo II- A).

**1. Cálculo do Indicador de Qualidade (IQ):** corresponde a pontuação obtida através da avaliação mensal dos serviços prestados, conforme os critérios constantes no Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço (FAQS). Será mensurado através do seguinte cálculo:



$$IQ = 100 - (TP1) \text{ Onde:}$$

IQ= Indicador de qualidade

TP1= Total de Pontos do Fiscal Técnico 1

## 5. PENALIDADES

As penalidades aplicadas serão baseadas na pontuação obtida no Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço (Anexo II-A), de acordo com o seguinte quadro:

Pontos obtido no Indicador de Qualidade (IQ)	Parâmetro para emissão do valor da Nota Fiscal
$IQ \geq 85$ pontos	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade
$70 \leq IQ < 85$ pontos	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade e Advertência
$70 \leq IQ < 85$ pontos e reincidência	Pagamento de 97,5% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade
$IQ < 70$ pontos	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade

## 6. RESPONSABILIDADES

### 6.1. Fiscalização técnica:

6.2. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo II-A), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- 6.2.1. Incurrir em falta de cortesia na prestação dos serviços;
- 6.2.2. Incurrir em retrabalho dos serviços;
- 6.2.3. Não utilizar sinalização correta e adequada nos locais de prestação dos serviços;
- 6.2.6. Não utilizar EPIs e EPCs durante a execução dos serviços;
- 6.2.7. Descumprir o agendamento estabelecido para atendimento dos serviços ;
- 6.2.8. Apresentar a planilha de medição contendo erros;
- 6.2.9. Não apresentar certificados de tratamento dos resíduos emitidos com todas as informações sobre os serviços prestados referente ao mês, quantidade de resíduos coletados, unidade operacional que efetuou o tratamento dos resíduos, número da licença ambiental pertinente e número da nota fiscal referente à medição.

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

6.4. Após a avaliação da CONTRATADA pela fiscalização, utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo II-A), será encaminhada toda a documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens com pontuação diferente de 0 (zero).

6.5. O fiscal técnico será o responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo II-A) e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens com pontuação diferente de 0 (zero).



- 6.6. O fiscal técnico será o responsável pela aplicação de advertência à CONTRATADA e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;
- 6.7. O fiscal técnico será o responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia da CONTRATADA;

#### **Gestor do Contrato:**

- 6.8. Realizará a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes e informará à CONTRATADA, por escrito, a aplicação das penalidades cabíveis, garantindo sua defesa prévia;
- 6.9. Será responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo seu devido encaminhamento, juntamente com os demais documentos para pagamento da CONTRATADA;
- 6.10. Emitirá Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
- 6.11. Comunicará a empresa para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).
- 6.1.1. Será responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho Global da Contratada.

#### **6.2. Descrição do Processo**

6.2.1. Cabe ao fiscal técnico do contrato com base no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo II-A), efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.

6.2.2. No final de cada mês de apuração, o fiscal técnico do contrato deve encaminhar, em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços (Anexo II-A) gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam pontuação diferente de 0 (zero).

6.2.3. Cabe ao Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado através do Anexo II-B e encaminhar uma via para a CONTRATADA.

6.2.4. De posse dessa avaliação, se constatado IMR abaixo do esperado, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste Instrumento, garantindo Defesa Prévia à CONTRATADA.

6.2.5. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.2.6. Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar por ocasião da execução dos serviços à CONTRATADA, no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados pela mesma conforme Anexo II-B.



**7. ANEXO II-A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO (FAQS)**

**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço**

<b>Contrato número:</b>	<b>Setor:</b>	<b>Período:</b>	<b>Data:</b>
<b>Contratada:</b>			
<b>Fiscal técnico:</b>			
<b>Gestor do Contrato:</b>			

ITEM	CRITÉRIO	SUB-CRITÉRIO	INDICADOR		PONTUAÇÃO POR ITEM (Nota x Incidência)
				Nota	
1	Qualidade dos serviços prestados	Atendimento às exigências do Ítem 8 do Termo de Referência	Não apresentar certificados de tratamento dos resíduos	5	
			Retrabalho dos serviços - por ocorrência	5	
			Ausência de sinalização correta nos locais de prestação de serviços – por ocorrência	5	
2	Mão de Obra	Atendimento a elementos de segurança conforme subitem 8.33, do Termo de Referência	Ausência de EPIs e EPCs – por serviço	10	
3	Tempo de atendimento	Atendimento dentro do tempo previsto, conforme subitem 8.6. do Termo de Referência	Atraso nos serviços - por ocorrência e período de forma injustificada.	10	
4	Qualidade e precisão dos serviços administrativos	Atendimento ao subitem 8.13 do Termo de Referência	Erro na medição – por ocorrência	5	
<b>TOTAL DE PONTOS (TP) =</b>					

Lotal e data.  
Assinatura do Fiscal



**8. ANEXO II-B – FORMULÁRIO DE FORMAÇÃO DE VALOR PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL**

Contrato nº:	Empresa:	
Gestor:		
Parcela:	Mês:	Data:

INDICADOR DE QUALIDADE	
MECANISMO DE CÁLCULO	$IQ = 100 - (TP1)$
VALOR OBTIDO NO INDICADOR DE QUALIDADE	IQ=

VALOR DO SERVIÇO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL		
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<b>Pontos obtidos no Indicador de Qualidade</b>	<b>% Desconto</b>
	$\geq 85$	Sem desconto
	$70 \leq IQ < 85$	Sem desconto
	$70 \leq IQ \leq 85$ e reincidência	2,5% de desconto do valor da nota fiscal
	$IQ < 70$	5% de desconto do valor da nota fiscal
<b>Cálculo</b>	Indicador de Qualidade = Reincidente? ( )Sim ( )Não % Desconto =	
<b>Valor do Serviço (R\$)</b>		

Lotal e data.  
Assinatura do Gestor





### IMR anexo II18102023

Data e Hora de Criação: 18/10/2023 às 18:09:47

Documentos que originaram esse envelope:

- IMR anexo II.pdf (Arquivo PDF) - 5 página(s)



### Hashs únicas referente à esse envelope de documentos

[SHA256]: 33bcd6e31ac1fdc1bc299d3d69556335320413b83bcc494b1622eec366ff0e5

[SHA512]: 0e7ff2d06f83eac54fe99596cf578d632f9b5c5bd91a379896618364d0d97de27bcf136e3767cf9c00730bb424405845df468da71102e4e235ac29da076b92f40

### Lista de assinaturas solicitadas e associadas à esse envelope



#### ASSINADO - Igor Da Silva Erler (igor.erler@ufes.br)

Data/Hora: 18/10/2023 - 18:10:33, IP: 179.95.98.114

[SHA256]: 36fabcb615e1875a7cb80361c1b52cc6ab6c0c7d0f526e28093c78fb1a9d18691



#### ASSINADO - Rafaela de Araujo Fernandes Corrêa (rafaela.fernandes@ufes.br)

Data/Hora: 18/10/2023 - 18:12:48, IP: 200.137.65.103, Geolocalização: [-20.285804, -40.302570]

[SHA256]: cf265897ce295d2ddc821da9eebf3903c063e2c4bc276dda5f6c7047341e0bfe



#### ASSINADO - Vitor de Araujo Freitas (vitor.freitas@ufes.br)

Data/Hora: 18/10/2023 - 18:19:22, IP: 187.36.173.76, Geolocalização: [-20.253892, -40.271116]

[SHA256]: 97d586d503b6f74c772a9062b9b38ddd795d135846f2e06324629a1086d0eca7

### Histórico de eventos registrados neste envelope

18/10/2023 18:19:22 - Envelope finalizado por vitor.freitas@ufes.br, IP 187.36.173.76

18/10/2023 18:19:22 - Assinatura realizada por vitor.freitas@ufes.br, IP 187.36.173.76

18/10/2023 18:19:21 - Envelope visualizado por vitor.freitas@ufes.br, IP 187.36.173.76

18/10/2023 18:12:48 - Assinatura realizada por rafaella.fernandes@ufes.br, IP 200.137.65.103

18/10/2023 18:12:45 - Envelope visualizado por rafaella.fernandes@ufes.br, IP 200.137.65.103

18/10/2023 18:10:33 - Assinatura realizada por igor.erler@ufes.br, IP 179.95.98.114

18/10/2023 18:10:30 - Envelope visualizado por igor.erler@ufes.br, IP 179.95.98.114

18/10/2023 18:10:16 - Envelope registrado na Blockchain por igor.erler@ufes.br, IP 179.95.98.114

18/10/2023 18:10:13 - Envelope encaminhado para assinaturas por igor.erler@ufes.br, IP 179.95.98.114

18/10/2023 18:09:50 - Envelope criado por igor.erler@ufes.br, IP 179.95.98.114