

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE LIMPEZA E DESOBSTRUÇÃO DE FOSSA E DRENAGEM PLUVIAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

1. INTRODUÇÃO

O procedimento a ser adotado pela gestão do **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA E DESOBSTRUÇÃO DE REDES DE DRENAGEM E LIMPEZA DE FOSSAS SÉPTICAS**, encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável 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 8,0 (oito), 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 8,0 (oito) e maior ou igual a 7,0 (sete), 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 8,0 (oito) e maior ou igual a 7,0 (sete), 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 7,0 (sete), será aplicado desconto de 5% da nota fiscal do mês de avaliação, conforme item 5.
- e) Será concedido prazo de 03 (três) dias para manifestação da contratada quanto ao interesse em recorrer do resultado da avaliação.
- f) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação 0 (zero).
- g) Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.
- h) 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 III- A).

- a) **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:

$$IQ = 10 - TP$$

Onde:

IQ= Indicador de qualidade

TP= Total de Pontos do Fiscal Técnico

5. PENALIDADES

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

Pontos obtido no Indicador de Qualidade (IQ)	Parâmetro para emissão do valor da Nota Fiscal
IQ ≥ 8,0 pontos	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade
7,0 ≤ IQ < 8,0 pontos	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade e Advertência
7,0 ≤ IQ < 8,0 pontos e reincidência	Pagamento de 97,5% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade
IQ < 7,0 pontos	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Fiscal técnico:

6.1.1. Responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo III-A) e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens com pontuação diferente de 0 (zero).

6.2. Gestor do Contrato:

6.2.1. Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório para pagamento da CONTRATADA;

6.2.2. Responsável pela aplicação de advertência à CONTRATADA e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;

6.2.3. Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia da CONTRATADA;

6.2.4. Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho Global do Contratada.

6.3. Descrição do Processo

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

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

6.3.3. 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 e encaminhar uma via para a CONTRATADA.

6.3.4. De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste Instrumento, garantindo Defesa Prévia à CONTRATADA.

6.3.5. Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar mensalmente 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.

ANEXO III-A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO (FAQS)

Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço de Limpeza e Desobstrução de Rede de Drenagem e Fossas Sépticas

Contrato número:	Setor:	Período:	Data:
Contratada:			
Fiscal técnico:			
Gestor do Contrato:			

ITEM	CRITÉRIO	MOTIVAÇÃO	INDICADOR			PONTUAÇÃO POR ITEM (Nota x Incidência)
			SUB-CRITÉRIO	NOTA	INCIDÊNCIA	
1	Qualidade dos serviços prestados	Atendimento às exigências dos subitens 11.8, 12.1, 12.21, 12.33 do Termo de Referência	Má qualidade do equipamento utilizado – por ocorrência	0,5		
			Ausência de sinalização correta nos locais de prestação de serviços – por ocorrência	0,5		
2	Mão de Obra	Identificação dos funcionários e atendimento às exigências dos subitens 8.1.11, 12.35 do Termo de Referência	Ausência de identificação – uniformes – por ocorrência	0,5		
			Ausência de habilitação – por ocorrência	0,5		
			Ausência de EPIs e EPCs	0,5		
3	Tempo de atendimento	Atendimento dentro do tempo previsto, conforme subitens 12.41 e 12.42 do Termo de Referência	Atraso nos serviços emergenciais (4h) - por ocorrência	1,0		
			Atraso nos serviços ordinários - por ocorrência	0,5		
4	Qualidade e precisão dos serviços administrativos	Atendimento dentro do tempo previsto, conforme subitens 12.39 e 12.43 do Termo de Referência	Erro na medição – por ocorrência	0,5		
			Não entrega do comprovante de destinação dos resíduos	1,0		
TOTAL DE PONTOS (TP) =						

ANEXO III-B – FORMULÁRIO DE FORMAÇÃO DE VALOR PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL

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

INDICADOR DE QUALIDADE	
MECANISMO DE CÁLCULO	$IQ = 100 - (TP1 + TP2 + TP3 + \dots + TPn)$
VALOR OBTIDO NO INDICADOR DE QUALIDADE	IQ=

VALOR DO SERVIÇO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL		
Mecanismo de Cálculo	Pontos obtidos no Indicador de Qualidade	% Desconto
	$\geq 8,0$	Sem desconto
	$7,0 \leq IQ < 8,0$	Sem desconto
	$7,0 \leq IQ \leq 8,0$ e reincidência	2,5% de desconto do valor da nota fiscal
	$IQ < 7,0$	5% de desconto do valor da nota fiscal
Cálculo	Indicador de Qualidade = Reincidente? ()Sim ()Não % Desconto =	
Valor do Serviço (R\$)		