

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE  
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

**ANEXO 1- C**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) DE ATIVIDADES DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE RECOLHIMENTO DE LIXO EXTRAORDINÁRIO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

**1. INTRODUÇÃO**

O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de prestação de **SERVIÇO TERCEIRIZADO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE RECOLHIMENTO DE LIXO EXTRAORDINÁRIO**, encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, sendo estes encaminhados ao gestor do Contrato.

**2. OBJETIVO**

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).

**4. CRITÉRIOS**

No “**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço**” (**Anexo IV-A**) devem ser atribuídos os valores **3 (três)**, **1 (um)** e **0 (zero)** para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “**Realizado**”, “**Parcialmente Realizado**” e “**Não Realizado**”, respectivamente.

**4.1. CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS AVALIADOS:**

<b>Realizado</b>	<b>Parcialmente Realizado</b>	<b>Não Realizado</b>
03 (três) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

**4.2. CONDIÇÕES COMPLEMENTARES**

- a) Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), o gestor do Contrato deverá realizar reunião com a CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.
- b) Havendo reincidência será aplicada sanção administrativa conforme Tabela de Avaliação de Serviço, independente se a soma da pontuação for maior ou igual ao percentual de 80% (oitenta por cento) obtido no Indicador de Qualidade.
- c) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação máxima.
- d) 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.

**5. COMPOSIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE**

Será formado baseado no percentual obtido no “**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço**” (ANEXO IV-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 do Indicador de Qualidade. Será mensurado através do seguinte cálculo:

$$IQ = \frac{(I1+I2) \times 100}{15}$$

Onde:

IQ= Indicador de qualidade

I1= Pontuação do Item 1

I2= Pontuação do Item 2

## 6. PENALIDADES

- 6.1. **As penalidades aplicadas serão baseadas na pontuação obtida no “Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço” (ANEXO IV-A).** As sanções administrativas serão aplicadas de acordo com o seguinte quadro:

% obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade	Parâmetro para emissão do valor da Nota Fiscal	SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
≥ 80 %	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade com geração de atestado de capacidade técnica	Sem penalidade
60% ≤ IQ ≤ 80%	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	Advertência
60% ≤ IQ ≤ 80% e reincidência ou Reincidência em pontuação zero nos itens	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	Multa administrativa de 20 % do valor da nota fiscal do serviço
IQ < 60%	Pagamento de 80% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	Multa administrativa de 20 % do valor da nota fiscal do serviço; rescisão do contrato; suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública

## 7. RESPONSABILIDADES

### 7.1. Fiscal:

- Responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o “**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço**” (ANEXO IV-A) e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

### 7.2. Gestor do Contrato:

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

- Responsável pela aplicação de advertência à CONTRATADA e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia da CONTRATADA;
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

## 8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 8.1.** Cabe ao fiscal do contrato com base no “**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço (ANEXO IV-A)**”, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.
- 8.2.** No final de cada mês de apuração, o fiscal do contrato deve encaminhar, em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições, O “**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço (ANEXO IV-A)**” gerado no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um) para o Gestor do Contrato.
- 8.3.** Cabe ao Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade do Serviço gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar uma via para a CONTRATADA.
- 8.4.** De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo Defesa Prévia à CONTRATADA.
- 8.5.** 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 IV-A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO

#### Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço da Contratada.

Contrato número:	Setor:	Período:	Data:
Contratada:			
Responsável pela Fiscalização:			
Gestor do Contrato:			

ITENS	CRITÉRIO	SUB-CRITÉRIO	INDICADOR	PONTUAÇÃO
1	Deveres	Cumprimento dos Deveres da contratada conforme item VIII	100% dos deveres cumpridos	3
			≥90% < 100% das obrigações cumpridas	1
			<90% das obrigações cumpridas	0
			Atendimento parcialmente realizado	1
			Atendimento não realizado	0
	Documentação	Entrega dos Documentos	Solicitação cumprida	3

2			Solicitação parcialmente cumprida - entrega de documentação incompleta	1
			Solicitação não cumprida no prazo	0
			Solicitação parcialmente cumprida - entrega de material incompleta	1
			Fornecimentos não cumprido no prazo	0
			Pagamento realizado de forma incompleta	1
			Pagamento realizado fora do prazo legal	0

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

Contrato nº:	Validade:	Empresa:
Responsável fiscalização: pela	Gestor do contrato:	Data:
Parcela:	Mês:	

INDICADOR DE QUALIDADE	
MECANISMO DE CÁLCULO	$IQ = [Soma\ da\ pontuação\ do\ Indicador / 15] \times 100$
PERCENTUAL INDICADOR DE QUALIDADE	

VALOR DO SERVIÇO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL		
Mecanismo de Cálculo	% obtido no Indicador de Qualidade	% Desconto
	$\geq 80\%$	Sem desconto
	$60\% \leq IQ \leq 80\%$	5% de desconto do valor da nota fiscal
	60% ≤ IQ ≤ 80% e reincidência ou Reincidência em pontuação zero nos itens	25% de desconto do valor da nota fiscal
	$IQ < 60\%$	40% de desconto do valor da nota fiscal
	Reincidência no descumprimento das obrigações contratuais	15% de desconto do valor da nota fiscal
<b>Cálculo</b>	% Obtido no Indicador de Qualidade = % Desconto =	
<b>Valor do Serviço (R\$)</b>		