ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Processo referente à contratação de Serviços de Coleta, transporte, descontaminação (tratamento), reciclagem e destinação final de lâmpadas inservíveis do tipo fluorescente tubulares ou não, luz mista, vapor de mercúrio, vapor de sódio e outras usadas e/ou queimadas descartadas no campus Recife da UFPE.

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. 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.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Edital e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de dois indicadores de qualidade:

a) Prazo para atendimento das demandas; e,
b) Destinação final dos resíduos.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade 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.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – PRAZO PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a efetividade do atendimento das demandas no prazo estabelecido nas Ordens de Serviço.
Meta a cumprir	Iniciar o recolhimento em até 24 horas após o recebimento da Ordem de Serviço.
Instrumento de medição	Constatação do início do recolhimento dos resíduos
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal operacional do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por ordem de serviço, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências (dias de atraso) registradas no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atraso = 50 Pontos Atraso de 1 dia = 40 Pontos Atraso de 2 dias = 30 Pontos Atraso de 3 dias = 20 Pontos Atraso de 4 dias = 10 Pontos Atraso de 5 dias ou mais = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	
INDICADOR 2 – DESTINAÇÃO FINAL DOS RESÍDUOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Cumprir a legislação ambiental
Meta a cumprir	Entrega dos certificados de destinação final à Contratante.
Instrumento de medição	Certificados entregues à Contratante.
Forma de acompanhamento	Pelo gestor do contrato através do recebimento dos documentos.
Periodicidade	Conforme Ordem de Serviço

Mecanismo de Cálculo	Cotejo da quantidade de unidades descritas nas Ordens de Serviço com a quantidade especificada nos certificados de destinação final.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços.	
Faixas de ajuste no pagamento	Volume de m³ das Ordens de Serviço igual ao certificado de destinação final = 50 Pontos Volume de m³ das Ordens de Serviço diferente do certificado de destinação final = 0 Pontos	
Sanções	Ver item 3.2	
Observações	O que se busca com esse indicador é obter da Contratada o efetivo atendimento ao objeto da contratação, bem como atender aos requisitos da legislação ambiental.	

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço =	*Pontos "Indicador 1"+Pontos "Indicador 2"*

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor	1,00

	previsto	
De 80 a 89 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.3. As avaliações abaixo de 50 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – PRAZO PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS	Sem atraso	50	
	Atraso de 1 dia	40	
	Atraso de 2 dias	30	
	Atraso de 3 dias	20	
	Atraso de 4 dias	10	
	Atraso de 5 dias ou mais	0	
2 – DESTINAÇÃO FINAL DOS RESÍDUOS	Quantidade de Lâmpadas das Ordens de Serviço igual ao certificado de destinação final	50	
	Quantidade de Lâmpadas das Ordens de Serviço diferente do certificado de	0	

	destinação final		

Pontuação Total do Serviço	

Recife, de de 20.....