

ANEXO A

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. 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 Termo de Referência e de seus demais anexos.

2. INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores: Prazo, Quantidade e Qualidade.

MÓDULOS	ITENS AVALIADOS		PESO
A	Prazo	A1 – Cumprimento recolhimento dos resíduos nos dias e horários pré-determinados;	20
		A2 – Atendimento das solicitações contratuais com celeridade, tais como a substituição de materiais avariados;	20
B	Quantidade	B1 – Realizado a pesagem, no local e emitido uma nota para controle contendo toda as informações conforme previstas no termo de referência.	20
C	Qualidade	C1 – Comprovação de destinação final dos resíduos coletados	20
		C2 – Registro da coleta dos resíduos e destinação final	20

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos, 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.

CRITÉRIOS E DESCRIÇÕES A SEREM AVALIADOS		
Módulo A – Prazo		
A1 – Cumprimento recolhimento dos resíduos nos dias e horários pré-determinados;	Pontuação	Avaliação
Cumpriu o prazo estabelecido	20	
Cumpriu parcialmente o prazo estabelecido	10	
Não cumpriu o prazo estabelecido	0	
Total de pontos	20	
A2 – Atendimento das solicitações contratuais com celeridade, tais como a substituição de materiais avariados;	Pontuação	Avaliação
Cumpriu o prazo estabelecido	20	
Cumpriu parcialmente o prazo estabelecido	10	
Não cumpriu o prazo estabelecido	0	
Total de pontos	20	

Módulo B – Quantidade		
B1 – Realizado a pesagem, no local e emitido uma nota para controle contendo toda as informações conforme previsto no termo de referência.	Pontuação	Avaliação
Emitiu a pesagem	20	
Emitiu parcialmente a pesagem	10	
Não entregou a pesagem	0	
Total de pontos	20	

Módulo C – Qualidade		
C1 – Comprovação de destinação final dos resíduos coletados;	Pontuação	Avaliação
Apresentou comprovação	20	
Apresentou comprovação parcial	10	
Não apresentou comprovação	0	
Total de pontos	20	
C2 – Registro da coleta dos resíduos e destinação final	Pontuação	Avaliação
Apresentou comprovação	20	
Apresentou comprovação parcial	10	
Não apresentou comprovação	0	
Total de pontos	20	

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:

$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "indicador A"} + \text{Pontos "indicador B"} + \text{Pontos "indicador C"}$

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 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + avaliar a possível rescisão contratual
Apresentou comprovação parcial	10	
Não apresentou comprovação	0	
Total de pontos	20	
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		