

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

Indicador n.º 1	
N.º 01 – Prazo de entrega dos projetos de cada etapa de acordo com o cronograma físico-financeiro	
Item	Descrição
1. Finalidade	Garantir a celeridade no atendimento das demandas, ou seja, a entrega dos projetos deverá ser apresentada no prazo de acordo com o cronograma físico-financeiro fornecido pela Contratante.
Meta a cumprir	Atendimento dos serviços dentro dos prazos estabelecidos
Instrumento de medição	De acordo com o cronograma físico-financeiro
Forma de acompanhamento	Será acompanhada e fiscalizada por servidor designado especialmente para tal fim, na condição de representante da ANM (Fiscal do Contrato).
2. Mecanismo de Cálculo	<p>Por sistema de pontuação, sendo que cada atividade será valorada individualmente, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 ponto para a realização completa de cada atividade <p>Valor para Faixa de Ajuste no Pagamento: $\text{Valor} = \text{Pontos no mês} / 100$</p>
Início de Vigência	
3. Faixas de ajuste no pagamento	de 0 até 0,05 – 100% do valor da medição em questão
	de 0,051 até 0,09 – 95% valor da medição em questão
	de 0,091 até 0,3 – 90% valor da medição em questão
	acima de 0,3 - 85% valor da medição em questão
4. Sanções	até 30% dos serviço/produto acima de 0,3 – advertência de acordo com contrato.
	de 31% até 70% do serviço/produto acima de 0,3 - multa de acordo com contrato.
	Acima de 71% do serviço/produto acima de 0,3 - multa de acordo com contrato + rescisão contratual

Tabela 2
ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO – ANS

Indicador n.º 2	
N.º 01 – Prazo de atendimento e conclusão de serviços de manutenção emergencial	
Item	Descrição
1. Finalidade	Garantir a celeridade no atendimento das demandas, ou seja, a manutenção corretiva deverá ser apresentada no prazo máximo de 02 (duas) horas a partir do início do atendimento, ou seja, ligação telefônica à central de atendimento.
Meta a cumprir	Atendimento dos serviços dentro dos prazos estabelecidos
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS)
Forma de acompanhamento	Será acompanhada e fiscalizada por servidor designado especialmente para tal fim, na condição de representante do DNPM (Gestor do Contrato), permitida a contratação de terceiros – Controle Manual
2. Mecanismo de Cálculo	<p>Por sistema de pontuação, sendo que cada atividade será valorada individualmente, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 ponto para cada chamado atendido com eficiência <p>Valor para Faixa de Ajuste no Pagamento: Valor = Pontos no mês/100</p>
Início de Vigência	
3. Faixas de ajuste no pagamento	de 0 até 0,05 – 100% do valor mensal do contrato
	de 0,051 até 0,09 – 95% do valor mensal do contrato
	de 0,091 até 0,3 – 90% do valor mensal do contrato
	acima de 0,3 - 85% do valor mensal do contrato
4. Sanções	até 30% das atividades do mês acima de 0,3 – advertência de acordo com contrato
	de 31% até 70% das atividades do mês acima de 0,3 - multa de acordo com contrato
	Acima de 71% das atividades do mês acima de 0,3- multa de acordo com contrato + rescisão contratual