

ANEXO IV - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

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.

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

2. DOS INDICADORES DAS METAS

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade e de tempo de resposta às solicitações da contratante.

INDICADOR 1 - Tempo de resposta às solicitações da Contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às demandas da contratante dentro dos prazos especificados.
Meta a cumprir	Atendimento de 100% das ordens de serviço dentro do prazo acordado.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização designada para o contrato através de registros formais.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta e apontamentos registrados.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 5 ocorrências no mês, Sem descontos; De 6 a 10 ocorrências no mês, Desconto de 0,5% da fatura; Acima de 10 ocorrências, 1% do valor da fatura.
Sanções	Em caso de recorrência poderão ser aplicadas as sanções conforme Termo de Referência.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante dentro dos prazos acordados, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR - Atendimento das solicitações da contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a qualidade da prestação dos serviços, bem como o nível de satisfação do usuário.
Meta a cumprir	Atendimento de 100% das demandas solicitadas
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.

Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização designada para o contrato através de registros formais.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ordem de serviço não atendidas, atendidas parcialmente ou com defeitos registradas pelo fiscal do contrato.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 5 ocorrências no mês, Sem descontos; De 6 a 10 ocorrências no mês, Desconto de 0,5% do valor da fatura; Acima de 10 ocorrências, 1% do valor da fatura.
Sanções	Em caso de recorrência poderão ser aplicadas as sanções conforme Termo de Referência.
Observações	O que se busca com esse indicador garantir o nível de satisfação do usuário, bem como o atendimento das demandas por parte da Contratada.

3. DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

O fiscal técnico realizará a contabilização das ocorrências atendidas e identificará o quantitativo de ocorrências fora da meta estabelecida.

Instrumento de Medição de Resultados - IMR		
Número do Contrato:		
Contratada:		
CNPJ:		
Mês/ano de Referência:		
Quantidade Total de OS emitidas para o mês de Referência		
INDICADORES	Quantidade de Ocorrências 0,5%	Quantidade de Ocorrências 1%
1 Tempo de resposta às solicitações da Contratante		
2 Atendimentos das solicitações da contratante em termos de qualidade		
Total de ocorrências (indicador 1 + 2)		
Percentual total de Desconto (%)		
Base de Cálculos em R\$		
Descontos em R\$		

Notas explicativas

* O percentual total de desconto é a soma dos percentuais de ocorrência, referente aos indicadores 1 e 2 .

** A base de calculo é valor total da fatura apresentada naquele mês.

*** Descontos é o percentual total multiplicado pela base de calculo.