

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

INDICADOR	
Item	Descrição
Finalidade	Cumprimento os serviços de forma satisfatória e na qualidade requerida de modo a alcançar o objetivo da contratação.
Meta a cumprir	Não infringir qualquer condição contratual.
Instrumento de Medição	Planilha de controle dos serviços executados pelo Gestor e Fiscais do Contrato
Forma de acompanhamento	Realização mensal de <i>check-list</i> da execução do serviço, por parte da fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Somatório total da pontuação conforme TABELA DE PONTUAÇÃO constante do Termo de Referência
Início da Vigência	Data do início da execução dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	01 a 08 pontos = recebimento de 100% da fatura 09 a 16 pontos = recebimento de 95% da fatura 17 a 25 pontos = recebimento de 85 % da fatura Acima de 25 pontos = recebimento de 80% da fatura
Sanções	Acima de 25 pontos - Multa de 10% sobre o valor mensal do contrato pela inexecução parcial do contrato.

Pontuação por Ocorrência	Tabela de Pontuação	
	Ocorrência*	Nº de ocorrências no mês
2	Atraso na ativação das licenças ou matrículas, para cada 2 dias consecutivos de atraso.	0
2	Central de Atendimento incomunicável, para solucionar dúvidas com professores de plantão ou solicitar suporte técnico e/ou administrativo, para cada 1 hora de indisponibilidade.	0
3	Interrupção do acesso à plataforma e/ou sistema gerencial, para cada hora totalizada pela soma de interrupções.	0
3	Atraso no reestabelecimento dos serviços, para cada 1 hora de atraso.	0
2	Central de Atendimento indisponível para agendar aulas, testes de proficiência e/ou avaliações, para cada 1 hora de indisponibilidade.	0
1	Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela Susep, para cada 24 horas de atraso.	0
1	Atraso na disponibilização dos certificados, para cada 2 dias consecutivos de atraso	0

*Ocorrência sem comunicação prévia e anuência da Susep

Ajuste no pagamento:	
Mês de Referência:	
Valor Mensal do Serviço	R\$
Somatório da Pontuação de Ocorrências no mês	00
Percentual da Meta conforme IMR	%
VALOR FINAL A SER FATURADO PELA EMPRESA	R\$