

ANEXO II – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – 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.

2. INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de 4 atividades (indicadores mínimos de desempenho):
 - 2.1.1. Indicador 1 – Conformidade do Faturamento;
 - 2.1.2. Indicador 2 – Tempestividade na Emissão e Envio das Faturas;
 - 2.1.3. Indicador 3 – Disponibilidade e Suporte Técnico;
 - 2.1.4. Indicador 4 – Relatórios Gerenciais.
- 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, uma vez que será atribuído um peso à pontuação obtida. 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 20 (vinte) 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 – Conformidade do Faturamento	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliar a exatidão das faturas emitidas com base nos dados de consumo.
Meta a cumprir	Pontuação máxima, ou seja, apresentação de fatura sem inconsistências.
Instrumento de medição	Avaliação do fiscal.
Forma de acompanhamento	Pessoal, com registro das ocorrências pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	<p>Atribuição de pontuação, conforme a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sem inconsistência(s) identificadas pelo fiscal técnico = 100 pontos; • Inconsistência(s) corrigida(s) antes do vencimento da fatura = 90 pontos; • Inconsistência(s) corrigida(s) após o vencimento da fatura num prazo de até 48 horas úteis = 80 pontos; • Inconsistência(s) corrigida(s) após o vencimento da fatura num prazo superior a 48 horas úteis e inferior a 72 horas úteis = 70 pontos; • Inconsistência(s) corrigida(s) após o vencimento da fatura num prazo igual e/ou superior a 72 horas úteis = 50 pontos; • Inconsistência(s) não corrigida(s) da fatura = 20 pontos.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço
Sanções	Ver itens 3.2 e 3.3
Observação	-
Peso do Indicador	0,29 (29%)

Indicador 2 – Tempestividade na Emissão e Envio das Faturas	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avalia o cumprimento dos prazos de emissão e envio das faturas.
Meta a cumprir	Pontuação máxima, ou seja, envio de fatura dentro do prazo de 24 horas úteis após a emissão (conforme tópico 4 do ETP)
Instrumento de medição	Avaliação do fiscal.
Forma de acompanhamento	Pessoal, com registro das ocorrências pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	<p>Atribuição de pontuação, conforme a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envio da fatura dentro do prazo de 24 horas úteis após a emissão (conforme tópico 4 do ETP) = 100 pontos; • Atraso de envio da fatura de até 48 horas úteis = 90 pontos; • Atraso de envio da fatura superior a 48 horas e inferior a 72 horas úteis = 80 pontos; • Atraso de envio da fatura igual e/ou superior a 72 horas e inferior a 96 horas úteis = 70 pontos; • Atraso igual e/ou superior a 96 horas e inferior a 120 horas úteis = 50 pontos; • Atraso igual e/ou superior a 120 horas = 20 pontos.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Sanções	Ver itens 3.2 e 3.3
Observação	-
Peso do Indicador	0,29 (29%)

Indicador 3 – Disponibilidade e Suporte Técnico	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliar o tempo de resposta da contratada às solicitações do contratante.
Meta a cumprir	Pontuação máxima, ou seja, resposta às solicitações dentro de um prazo de até 72 horas úteis (conforme tópico 6 do ETP).
Instrumento de medição	Avaliação do fiscal.
Forma de acompanhamento	Pessoal, com registro das ocorrências pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	<p>Atribuição de pontuação, conforme a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resposta ao atendimento dentro de um prazo de até 72 horas úteis (conforme tópico 6 do ETP) = 100 pontos; • Resposta ao atendimento num prazo superior a 72 horas e inferior a 96 horas úteis = 90 pontos; • Resposta ao atendimento num prazo igual e/ou superior a 96 horas e inferior 120 horas úteis = 80 pontos; • Resposta ao atendimento num prazo igual e/ou superior a 120 horas e inferior 144 horas = 70 pontos; • Resposta ao atendimento num prazo igual e/ou superior a 144 horas e inferior 168 horas úteis = 50 pontos; • Resposta do atendimento num prazo igual e/ou superior 168 horas úteis ou não respondido = 20 pontos.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Sanções	Ver itens 3.2 e 3.3
Observação	-
Peso do Indicador	0,32 (32%)

Indicador 4 – Relatórios Gerenciais	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avalia a entrega e qualidade dos relatórios comparativos (ACL x ACR).
Meta a cumprir	Pontuação máxima, ou seja, relatório completo e no prazo de até 22 dias úteis (conforme tópico 6 do ETP).
Instrumento de medição	Avaliação do fiscal.
Forma de acompanhamento	Pessoal, com registro das ocorrências pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal do total de ocorrências.
Mecanismo de cálculo	<p>Atribuição de pontuação, conforme a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatório completo e no prazo de até 22 dias úteis (conforme tópico 6 do ETP) = 100 pontos • Relatório completo com atraso de até 2 dias úteis, após o prazo base estabelecido = 90 pontos • Relatório completo e com atraso superior a 2 dias e inferior a 3 dias úteis, após o prazo base estabelecido = 80 pontos • Relatório completo e com atraso igual e/ou superior a 3 dias e inferior a 4 dias úteis, após o prazo base estabelecido = 70 pontos • Relatório completo e com o atraso igual e/ou superior a 4 dias úteis, após o prazo base estabelecido ou incompleto = 50 pontos • Não entregue = 20 pontos.
Início de vigência	A partir do terceiro mês da prestação do serviço.
Sanções	Ver itens 3.2 e 3.3
Observação	-
Peso do Indicador	0,10 (10%)

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO E SANÇÕES

3.1. A partir do início da vigência do contrato, as pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1.A pontuação final em cada indicador é obtida multiplicando a pontuação ao peso do indicador.

3.1.2.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.

3.2. A partir do terceiro mês de vigência do contrato, 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 total do serviço em todos os indicadores	Pagamento devido	Fator de ajuste do nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100,00% do valor previsto	1
De 80 a 89 pontos	98,50% do valor previsto	0,985
De 70 a 79 pontos	97,00% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95,50% do valor previsto	0,955
De 50 a 59 pontos	94,00% do valor previsto	0,94
De 40 a 49 pontos	92,50% do valor previsto	0,925
De 30 a 39 pontos	74,00% do valor previsto + (Penalidade(s) e/ou rescisão)	0,74
Abaixo de 30 pontos	59,20% do valor previsto + (Penalidade(s) e/ou rescisão)	0,592

3.3. A obtenção de pontuação igual ou inferior a 39 pontos em uma medição poderá ensejar a aplicação de penalidades e/ou rescisão contratual.

3.4. Para fins de posterior emissão do atestado de capacidade técnica, a Contratada deverá apresentar média de pontuação mínima de 87,50% nos indicadores de desempenho avaliados, durante o período executado, de forma a comprovar a adequada execução do objeto e a sua aptidão para atender às exigências contratuais.

4. LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Nome do fiscal técnico (avaliador):		Setor responsável pela fiscalização técnica:	
Contratada:		Número do contrato:	
Objeto contratual:		Mês/Ano de referência:	

Indicador	Descrição	Pontuação para cálculo do fator de ajuste no pagamento	Qtde. de ocorrências	Pontuação	Peso	Pontuação final (pontuação x peso)
1	Conformidade do Faturamento	<ul style="list-style-type: none"> Sem inconsistência(s) identificadas pelo fiscal técnico = 100 pontos Inconsistência(s) corrigida(s) antes do vencimento da fatura = 90 pontos Inconsistência(s) corrigida(s) após o vencimento da fatura num prazo de até 48 horas úteis= 80 pontos Inconsistência(s) corrigida(s) após o vencimento da fatura num prazo superior a 48 horas úteis e inferior a 72 horas úteis= 70 pontos Inconsistência(s) corrigida(s) após o vencimento da fatura num prazo igual e/ou superior a 72 horas úteis = 50 pontos Inconsistência(s) não corrigida(s) = 20 pontos 	Não se aplica		0,29	
2	Tempestividade na Emissão e	<ul style="list-style-type: none"> Envio dentro do prazo de 24 horas 	Não se aplica		0,29	

	Envio das Faturas	<p>úteis após a emissão (Conforme item 4 do ETP) = 100 pontos</p> <ul style="list-style-type: none"> Atraso de envio da fatura de até 48 horas úteis = 90 pontos Atraso de envio da fatura superior a 48 horas e inferior a 72 horas úteis = 80 pontos Atraso de envio da fatura igual e/ou superior a 72 horas e inferior a 96 horas úteis = 70 pontos Atraso de envio da fatura igual e/ou superior a 96 horas e inferior a 120 horas úteis = 50 pontos Atraso de envio da fatura igual e/ou superior a 120 horas úteis = 20 pontos 				
3	Disponibilidade e suporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> Resposta ao atendimento dentro de um prazo de até 72 horas úteis (Conforme item 6 do ETP) = 100 pontos Resposta ao atendimento num prazo superior a 72 horas e inferior a 96 horas úteis = 90 pontos Resposta ao atendimento num prazo igual e/ou superior a 96 horas e inferior 120 horas úteis = 80 pontos 	Não se aplica		0,32	

		<ul style="list-style-type: none"> • Resposta ao atendimento num prazo igual e/ou superior a 120 horas e inferior 144 horas úteis = 70 pontos • Resposta ao atendimento num prazo igual e/ou superior a 144 horas e inferior 168 horas úteis = 50 pontos • Resposta ao atendimento num prazo igual e/ou superior 168 horas úteis ou não respondido = 20 pontos 				
4	Relatórios Gerenciais	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório completo e no prazo de até 22 dias úteis (Conforme item 6 do ETP) = 100 pontos • Relatório completo com atraso de até 2 dias úteis, após o prazo base estabelecido = 90 pontos • Relatório completo e com atraso superior a 2 dias e inferior a 3 dias úteis, após o prazo base estabelecido = 80 pontos • Relatório completo e com atraso igual e/ou superior a 3 dias e inferior a 4 dias úteis, após o prazo base estabelecido = 70 pontos • Relatório completo e com o atraso igual e/ou superior a 4 dias úteis, 	Não se aplica		0,10	

		após o prazo base estabelecido ou incompleto = 50 pontos <ul style="list-style-type: none"> • Não entregue = 20 pontos 				
Total						

Observações sobre as ocorrências verificadas no mês
Devem ser descritas detalhadamente todas as ocorrências, uma vez que podem acarretar o desconto na nota fiscal.

Faixas de pontuação total do serviço em todos os indicadores	Valor normal da parcela	Fator de ajuste	Valor a ser pago pela parcela
<p>De 90 a 100 pontos (Fator de ajuste = 1,00)</p> <p>De 80 a 89 pontos (Fator de ajuste = 0,9850)</p> <p>De 70 a 79 pontos (Fator de ajuste = 0,9700)</p> <p>De 60 a 69 pontos (Fator de ajuste = 0,9550)</p> <p>De 50 a 59 pontos (Fator de ajuste = 0,9400)</p> <p>De 40 a 49 pontos (Fator de ajuste = 0,9250)</p> <p>De 30 a 39 pontos (Fator de ajuste = 0,7400) + (Penalidade(s) e/ou rescisão)</p> <p>Abaixo de 30 pontos (Fator de ajuste = 0,5920) + (Penalidade(s) e/ou rescisão)</p>			