

Instrumento de Medição de Resultados - IMR

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica estabelecida entre as partes, como parte integrante do contrato celebrado, a adoção do Instrumento de Medição dos Resultados - IMR, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita pelo Fiscal por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

A avaliação da Contratada na Prestação de seus Serviços se faz por meio da análise dos seguintes critérios:

Dimensão	Critério	Avaliação
Limpeza da água	Ph	Excelente – 4 Pontos Bom – 3 Pontos Regular – 2 Pontos Insatisfatório – 1 Ponto
	Transparência da água	
	Teor de cloro	
Limpeza física	Fundos e paredes	
	Piso da área de circulação e Grades	
	Casa de máquinas	
Pontualidade/Assiduidade	Visitas Realizadas	

O Valor Mensal da Fatura será apurado mediante os critérios acima descritos. O total da pontuação será e no máximo 28 e no mínimo 20 pontos, que representará a porcentagem da fatura a ser medida. Na tabela abaixo temos os níveis de faturamento da nota:

Pontuação	Liberação da fatura
> 26	100%
24 a 26	95%
22 a 24	90%
20 a 22	85%
<20	80% + Sanção

O total de desconto será no máximo de 20%. Quando este percentual for ultrapassado, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de processo administrativo sancionatório.

O acompanhamento dos serviços será realizado semanalmente e a pontuação final do IMR será a média, arredondada para o primeiro número inteiro superior, dos registros das 4 (quatro) semanas do mês.

2. DOS PROCEDIMENTOS

O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

Verificando a existência de falhas na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato ou responsável pelo acompanhamento do serviço notificará a CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos, no prazo indicado.

A notificação quanto a existência de falhas na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

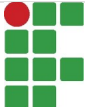

Constatando falhas passíveis de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;

O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.

Havendo divergências quanto a veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação ou outro meio formal de comunicação, sendo que as razões para aplicação da dedução ou não, após análise, será de competência do Gestor de Contratos da Contratante, o qual oficiará a contratada, dos valores a serem deduzidos no período.

Caso seja atribuída alguma dedução, A CONTRATADA emitira fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos a aplicação do Acordo de Nível de Serviços

MODELO - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS CAMPUS PARINTINS		
IMR			
CONTRATO:		Porcentagem a ser Faturada	
CONTRATADA:			
FISCAL:			
PERÍODO DE AVALIAÇÃO:			
CRITÉRIO	DIMENSÃO	AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO NA DIMENSÃO
		QUALIDADE DO SERVIÇO	POTUAÇÃO
Limpeza da água	Ph	Excelente: 7,2 – 7,6	4
		Bom: 7,0 – 7,8	3
		Regular: Fora da faixa ideal	2
		Insatisfatório: Muito a fora da faixa ideal	1
	Transparência da água	Excelente: sem turbidez	4
		Bom: Pouca turbidez	3
		Regular: com turbidez	2
		Insatisfatório: completamente turva	1
	Teor de cloro	Excelente: 1-3 ppm	4
		Bom: 0,5 – ppm	3
		Regular: abaixo de 0,5 ppm ou acima de 5ppm	2
		Insatisfatório: inexistente ou acima de 10ppm	1
Limpeza física	Fundos e paredes	Excelente: Sem sujeiras, detritos ou algas visíveis	4
		Bom: Pouca sujeira, detritos ou algas visíveis	3
		Regular: Presença moderada de sujeira, detritos ou algas	2
		Insatisfatório: grande quantidade de sujeira, detritos ou algas.	1
	Piso da área de circulação e Grades	Excelente: Sem sujeiras ou manchas	4
		Bom: Pouca sujeira ou manchas	3
		Regular: Presença moderada de sujeiras ou manchas	2
		Insatisfatório: Grande quantidade de sujeiras ou manchas	1
	Casa de máquinas	Excelente: Limpa, organizada e sem sinais de vazamentos	4
		Bom: Pequenos sinais de sujeiras ou desorganização	3
		Regular: Presença de sujeira ou desorganização	2
		Insatisfatório: sujeira ou desorganização grave, sinais de vazamentos	1
Pontualidade/ Assiduidade	Visitas Realizadas	Excelente: Todas as visitas foram realizadas nos dias programados	4
		Bom: Todas as visitas foram realizadas mas em dias fora do cronograma	3
		Regular: Apenas uma visita foi realizada	2
		Insatisfatório: Nenhuma visita foi realizada	1
Somatório da Medição:			0
Pontuação	Liberação da fatura		
> 26	100%		
24 a 26	95%		
22 a 24	90%		
20 a 22	85%		
<20	80% + Sanção		