

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este anexo dispõe sobre o Instrumento de Medição de Resultados a ser aplicado pela CONTRATANTE na fiscalização dos serviços executados pela CONTRATADA, com suas definições, metas e respectivas penalidades.

2. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

2.1. O principal elemento para medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados será o Instrumento de Medição de Resultados. Com relação a esse item, serão considerados os seguintes aspectos:

2.1.1. O IMR será aplicado tanto aos serviços essenciais referentes ao objeto do contrato, como solicitações ou incidentes registrados que dizem respeito à CONTRATADA.

2.1.2. Objetivando a qualidade, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimento e condições que permitam a melhoria contínua dos serviços prestados.

2.1.3. Os indicadores e as metas poderão ser revistos a qualquer tempo mediante acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

2.1.4. Não cumprimento de um ou vários indicadores do IMR ocasionará a aplicação de multas por parte da CONTRATADA, conforme sanção prevista na descrição do respectivo indicador.

2.1.5. Após o terceiro mês consecutivo de cobrança de multa por descumprimento do IMR pelo mesmo motivo (indicador) será instaurado processo administrativo.

Observação:

É necessário que os relatórios apresentados contemplem informações que sirvam ao CONTRATANTE como subsídios para averiguação do Instrumento de Medição de Resultados.

Neste anexo, constam todas as definições do Instrumento de Medição de Resultados no detalhamento do objeto do contrato.

Nº 01 - Cumprimento do prazo de emissão dos laudos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o adequado controle da análise da água
Meta a cumprir	100%
Instrumento de medição	Relatório e sistema Excel
Forma de acompanhamento	Avaliação dos relatórios
Periodicidade	Mensalmente
Faixas de ajuste no pagamento	Se a emissão dos laudos foi dentro do prazo previsto: 100% A cada dia de atraso: desconto de 1%*valor mensal do contrato na fatura limitados a 5%
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato
Nº 02 - Nível de eficiência no atendimento das solicitações enviadas pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o cumprimento dos itens previstos no Termo de Referência e a boa execução dos serviços
Meta a cumprir	100%
Instrumento de medição	Relatório
Forma de acompanhamento	Ofício e correio eletrônico
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo	nº de solicitações atendidas / nº total de solicitações enviadas pela equipe de fiscalização do contrato*100
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Faixa A: 95-100% Faixa B: <95->90% Faixa C: =<90>85% Faixa D: =<85 -> 80% Faixa E: =<80 -> 75% Faixa F: =< 75%
Sanções	Faixa A: não há aplicação de multa Faixa B: multa de 1%*valor mensal do contrato Faixa C: multa de 2%*valor mensal do contrato Faixa D: multa de 3%*valor mensal do contrato Faixa E: multa de 4%*valor mensal do contrato Faixa F: multa de 5%*valor mensal do contrato
Observação	A CONTRATADA deverá atender às solicitações enviadas pela equipe de fiscalização do contrato no período estipulado no documento (ofício e/ou correio eletrônico). Caso contrário, será aplicado o IMR.