

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS PARA OS SERVIÇOS POSTAIS

A qualidade dos serviços postais será avaliada conforme procedimento estabelecido abaixo.

O resultado da avaliação da qualidade do serviço implicará no redimensionamento do pagamento por meio do seguinte Instrumento de Medição de Resultados - IMR. As falhas ou imperfeições serão aferidas mensalmente pela Equipe de Fiscalização com base na seguinte lista que expressa as falhas e a correspondente pontuação:

Indicador	
1 - Cumprimento das obrigações estabelecidas no Termo de Referência	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o cumprimento das obrigações estabelecidas no Termo de Referência para o período.
Meta a cumprir	Realizar 100% das ações previstas no Termo de Referência para o período.
Instrumento de medição	Percentual de solicitantes (servidores) satisfeitos.
Forma de acompanhamento	Os responsáveis pela fiscalização do contrato farão o acompanhamento.
Periodicidade	De acordo com a demanda dos usuários.
Mecanismo de Cálculo	Porcentagem de satisfação dos servidores = X%
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Glosa proporcional ao número de dias excedentes para atender à demanda dos servidores.
Sanções	Multa entre 0,2% a 3,2% do valor do contrato, conforme o grau atribuído à infração cometida.

As falhas ou imperfeições serão aferidas mensalmente pela Equipe de Fiscalização com base na seguinte lista que expressa as falhas e a correspondente pontuação:

Falha	Critério	Pontos atribuíveis	Forma de pontuação e observações
01	Não entregar as correspondências aos seus devidos destinatários.	1	Por correspondência não entregue, sem a devida justificativa.
02	Entregar as correspondências com atraso.	3	Pontuação a cada mês de atraso.
03	Indisponibilidade do sistema e- Carta por mais de 48 horas.	2	Por dia. A pontuação será aplicada sem prejuízo da glosa pelo fato de o serviço não ter sido prestado.
04	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais (apenas nos casos de suspensão ou interrupção dos serviços por culpa da contratada, não se aplicando a faltas dos profissionais).	3	Por dia. A pontuação será aplicada sem prejuízo da glosa pelo fato de o serviço não ter sido prestado.

Observação:

A pontuação será consolidada até o penúltimo dia útil do mês e então informada à empresa, por meio de notificação, contendo o detalhamento da pontuação e os valores a serem faturados.