

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

**INDICADORES PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE ESPERADA DA
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Para aferição da qualidade na prestação dos serviços serão avaliados os seguintes aspectos: **do fornecimento de água e tratamento de esgoto.**

Mensalmente o fiscal realizará o auto de inspeção e avaliará os quesitos apresentados, ponderando cada quesito com nota de 0 a 5 conforme tabela abaixo:

INDICADOR N° 01: Execução dos serviços		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a plena execução do fornecimento dos serviços contratados.	
Meta a cumprir	100% de qualidade na execução dos serviços contratados.	
Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo fiscal do contrato, responsáveis e pelos demais usuários do prédio.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço.	
	DESCRIÇÃO	GRAU
Ocorrências/ Pontuação	a) Interrupção de fornecimento com duração superior à permitida pela ANA, por hora de interrupção.	3
	b) Interrupção de fornecimento em número de vezes superior ao permitido pela ANA, por ocasião.	2
	c) Não efetuar reparos na rede e/ou equipamentos que sejam de responsabilidade da Concessionária, por reparo.	1
	d) Causar dano a bem da Administração devido ao mau funcionamento da rede, tornando-o recuperável, por bem.	1
	e) Causar dano à bem da Administração devido ao mau funcionamento da rede, tornando-o irrecuperável, por bem.	2
	f) Suspender o funcionamento fora das hipóteses legais e regulares, por dia de suspensão.	3
	TOTAL	
Faixas de ajuste no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e somatória dos pontos acumulados pelo fiscal do contrato e efetuado o desconto no pagamento conforme tabela de descontos.	

Sanções	20% acima de 2 - multa de 5
	30% acima de 2 - multa de 10 + rescisão contratual
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.
	O acúmulo de pontos é mensal. Sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.
	A pontuação será zerada para mês seguinte.
CONCEITO	
VALORES DAS NOTAS (5-ótimo; 4-Bom; 3-regular; 2 insatisfatório; 1 – Ruim; 0- não realizado)	
GRAU (1-IMPACTO BAIXO; 2- IMPACTO MÉDIO; 3 IMPACTO ALTO)	
PONTUAÇÃO TOTAL	PERCENTUAL DE AJUSTE DA FATURA MENSAL
Maior ou igual a 60	0%
Maior que 50 menor que 60	1,00%
Maior que 40 menor que 50	2,00%
Maior ou igual a 40	3,00%