

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

### 1. DA 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.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Edital, do contrato e de seus demais anexos.

### 2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores de qualidade:

- Tempo de resposta às solicitações da contratante;
- Adequação do volume dos caminhões pipa à solicitação;
- Análises físico-químicas e bacteriológicas da água dos caminhões-pipa.

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. 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 0 (zero) 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 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço
Meta a cumprir	Fornecer a água até o dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal técnico do contrato através de livro de registros. Verificação do tempo inicial de solicitação e chegada no reservatório e verificação do período limite através de livro de registro.
Periodicidade	Por evento/solicitação da contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 30 Pontos 1 resposta com atraso = 26 Pontos 2 respostas com atraso = 22 Pontos 3 respostas com atraso = 18 Pontos 4 respostas com atraso = 14 Pontos 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter eficiência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

<b>INDICADOR 2 - ADEQUAÇÃO DO VOLUME DOS CAMINHÕES PIPA À SOLICITAÇÃO.</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço
Meta a cumprir	Respeitar quantitativo estipulado em cada solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal técnico do contrato através de livro de registros. Verificação visual do volume colocado em cada reservatório e do que foi efetivamente solicitado.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratada
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com entrega de caminhões com volume de água inferior ao solicitado
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Fornecimento de caminhões com volume adequado = 40 Pontos 1 Caminhão fornecido com volume inferior ao solicitado = 30 Pontos 2 Caminhões fornecidos com volume inferior ao solicitado = 20 pontos 3 Caminhões fornecidos com volume inferior ao solicitado = 10 pontos A partir de 4 Caminhões fornecidos com volume inferior ao solicitado = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	
<b>INDICADOR 3 - ANÁLISES FÍSICO-QUÍMICAS E BACTERIOLÓGICAS DA ÁGUA DOS CAMINHÕES-PIPA.</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de salubridade da água
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências pelo teste de potabilidade exigido pela portaria 2.914/2011.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal técnico do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Semestral conforme Portaria nº 2.914/2011 do Ministério da Saúde.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência
Faixas de ajuste no pagamento	Fornecimento de Água com níveis adequados de qualidade com testes de potabilidade físico químicos e bacteriológicos = 30 Pontos 1 fornecimento de água com níveis inadequados de potabilidade exigidos pela portaria 2.914/2011 = 15 Pontos Acima de 1 fornecimento de água com níveis inadequados de potabilidade exigidos pela portaria 2.914/2011 = 0 pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. 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, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"}.$$

3.2. 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 de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
Abaixo de 60 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

3.2 As avaliação abaixo de 60 pontos por três vezes poderão ensejar a rescisão do contrato.

### 4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem ocorrências	30	
	1 ocorrência	26	
	2 ocorrências	22	
	3 ocorrências	18	
	4 ocorrências	14	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Adequação do volume dos caminhões pipa à solicitação	Sem ocorrências	40	
	1 ocorrência	30	
	2 ocorrências	20	
	3 ocorrências	10	
	4 ocorrências ou mais	0	
3 – Análises físico-químicas e bacteriológicas da água dos caminhões-pipa.	Sem ocorrências	30	
	1 ocorrência	15	
	2 ocorrências ou mais	0	
Pontuação Total do Serviço			

