



ANEXO IX

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

INDICADOR:

PRAZO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS DA UNIDADE CONTRATANTE

FINALIDADE	Garantir atendimento célere às demandas da unidade contratante
META A CUMPRIR	Prestação do serviço no prazo máximo de 03 (três) dias úteis contados do recebimento da respectiva Ordem de Serviços – OS (Anexo VI do Edital)
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de dias úteis no atendimento = X
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Faixa de 0 a 1: atraso de até 1 (um) dia útil na prestação do serviço - 100% do valor da prestação do serviço (OS) Faixa de 1 a 1,5: atraso de 2 (dois) a 3 (três) dias úteis na prestação do serviço - 90% do valor da prestação do serviço (OS) Faixa de 1,5 a 2: atraso acima de 3 (três) dias úteis na prestação do serviço - 80% do valor da prestação do serviço (OS)
SANÇÕES	- Faixa de 0 a 1 = Advertência em caso de atraso. - Faixa de 1 a 1,5 = Multa de 10% sobre valor total dos serviços em caso de reincidência - Faixa de 1,5 a 2 = Multa de 20% e rescisão contratual.