



## ANEXO V

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

INDICADOR:

**PRAZO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS DA UNIDADE CONTRATANTE**

<b>FINALIDADE</b>	Garantir atendimento célere às demandas da unidade contratante
<b>META A CUMPRIR</b>	Prestação do serviço no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da Ordem de Serviço (OS) e respectiva Nota de Empenho.
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal
<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de dias úteis no atendimento = X
<b>INÍCIO DA VIGÊNCIA</b>	Data de assinatura do contrato
<b>FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO</b>	<b>Faixa de 0 a 1:</b> atraso de até 1 (um) dia útil na prestação do serviço - 100% do valor da prestação do serviço (OS) <b>Faixa de 1 a 1,5:</b> atraso de 2 (dois) a 3 (três) dias úteis na prestação do serviço - 90% do valor da prestação do serviço (OS) <b>Faixa de 1,5 a 2:</b> atraso acima de 3 (três) dias úteis na prestação do serviço - 80% do valor da prestação do serviço (OS)
<b>SANÇÕES</b>	- <b>Faixa de 0 a 1</b> = Advertência em caso de atraso. - <b>Faixa de 1 a 1,5</b> = Multa de 10% sobre valor total dos serviços em caso de reincidência - <b>Faixa de 1,5 a 2</b> = Multa de 20% e rescisão contratual.