APÊNDICE III - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

Indicador	
Nº 1: OCORRÊNCIA SOBRE SOLICITAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a efetividade da fiscalização
Meta a cumprir	Atender as determinações da fiscalização nos prazos estabelecidos.
Instrumento de medição	Ofício de notificação à contratada e verificação do efetivo atendimento às solicitações ou justificativa aceita pela Administração
Forma de acompanhamento	Verificação da data do efetivo atendimento às solicitações ou justificativa aceita pela Administração
Periodicidade	Quando houver solicitação da fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Soma dos dias úteis de atraso do cumprimento, contados da solicitação formal, até o efetivo atendimento às solicitações
Início de Vigência	Concomitante ao início da prestação de serviços
Faixas de ajuste no pagamento	
Sanções	Haverá multa conforme Termo de Referência a partir de 20 (vinte) dias úteis de não atendimento;
Data da Ocorrência	
Observações	Computando-se o prazo para início de aplicação de penalidade, este somente cessa, com a apresentação do efetivo atendimento às solicitações ou justificativa aceita pela Administração, que deram causa a aplicação. Se durante este ínterim, findar a vigência do mês, a empresa estará sujeita a um novo IMR e a uma nova contagem de ocorrência iniciará para o indicador 3, sem suspensão do prazo para aplicação da multa, que neste caso, ocorrerão concomitantemente
Indicador	
Nº 02 Prazo de atendimento de demandas (OS).	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	24h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Sanções	conforme item 7 do TR e do i tem
Data da Ocorrência	
Observações	
Indicador 03: OCORRÊNCIA SOBRE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	

<table>
<tr><th>Item</th><th>Descrição</th></tr>
<tr><td>Finalidade</td><td>Garantir 100% de execução dos serviços contratados, conforme atribuições previstas no Termo de Referência</td></tr>
<tr><td>Meta a cumprir</td><td>Executar todas as atividades no tempo previstas no Termo de Referência</td></tr>
<tr><td>Instrumento de medição</td><td>Check-list</td></tr>
<tr><td>Forma de acompanhamento</td><td>Preenchimento do check list no qual se verifica a quantidade de serviços considerados inadequados no período avaliado</td></tr>
<tr><td>Periodicidade</td><td>Observação da execução dos serviços e preenchimento mensal do epres-list</td></tr>
<tr><td>Mecanismo de Cálculo</td><td>Contagem do número de serviços considerados inadequados.</td></tr>
<tr><td>Início de Vigência</td><td>Concomitante ao início da prestação de serviços.</td></tr>
<tr><td>Sanções</td><td>Haverá multa, conforme Termo de Referência, a partir de 11 ocorrências</td></tr>
<tr><td>Observações</td><td>Para a verificação das ocorrências do indicador 2 deverá ser adotado o check-list abaixo:
<table>
<tr><th>Item</th><th>Descrição</th><th>Adequado</th><th>Inadequado</th><th>Data de Ocorrência</th></tr>
<tr><td>01</td><td>Comunicar imediatamente à Administração, bem como ao responsável pelo Posto, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.</td><td>( ) Manteve</td><td>( ) Não apresentou</td><td></td></tr>
<tr><td>02</td><td>Apresentar toda a documentação exigida para atesto da Nota/Fatura em tempo hábil, conforme recomendação do Termo de Referência.</td><td>( ) Manteve</td><td>( ) Não apresentou</td><td></td></tr>
<tr><td>03</td><td>Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para apresenta-la na execução do contrato</td><td>( ) Manteve</td><td>( ) Não apresentou</td><td></td></tr>
<tr><td>04</td><td>Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação</td><td>( ) Manteve</td><td>( ) Não apresentou</td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>