ANEXO IX

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

Indicador #1	**ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO (IAP)**
Descrição	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Aferição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Responsável pela aferição	Fiscal Técnico
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 2º (segundo) mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	IAP = 100 * (ΣQtap / ΣQtr) Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQtap = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; ΣQtr = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Desejável: *IAP* >= 90 · Inaceitável: *IAP* <= 89
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
Forma de Auditoria	A auditoria será realizada com base em registros, sistemas de acompanhamento dos serviços ou demais evidências disponíveis, referentes à execução das demandas no período avaliado.