

ANEXO I

Índice de Medição de Resultado - IMR

Indicador I: Prazo de Atendimento de Solicitação da Fiscalização do Contrato	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere da CONTRATADA às demandas da Fiscalização do Contrato.
Meta a cumprir	Prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para atendimento das solicitações da Fiscalização relativas à execução do contrato.
Instrumento de medição	Solicitação enviada à CONTRATADA pela Fiscalização do Contrato via e-mail, ou entregue em mãos ao Encarregado-Geral.
Forma de acompanhamento	Mensagens eletrônicas e/ou correspondências trocadas entre a Fiscalização e a CONTRATADA. Contagem de prazo de atendimento: Início – Data da mensagem/ correspondência contendo a solicitação da Fiscalização; Fim – Comprovação formal da data em que a resposta foi encaminhada pela CONTRATADA à Fiscalização.
Periodicidade	Conforme a demanda.
Mecanismo de Cálculo	Média ponderada do tempo de atendimento das solicitações encaminhadas pela Fiscalização ao Preposto da contratada no mês, sendo a unidade mínima de medida = 24 horas (01 dia). Quantidade total de horas para atendimento de todas as solicitações / Quantidade total de solicitações = Z.
Início de Vigência	Início da demanda.
Faixas de ajuste no pagamento	$0 < Z < 30$: 100% do valor da fatura mensal; $30 < Z < 100$: 95% do valor da fatura mensal; $Z > 100$: 90% do valor da fatura mensal.
Sanções	Aquelas previstas no TR
Observações	Caso haja impedimentos para cumprimento dos prazos, a Fiscalização deverá ser comunicada imediatamente, por escrito, visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento. Todas as ocorrências deverão ser formalmente registradas para acompanhamento pela Fiscalização e mensuração dos resultados alcançados pelo Instrumento de Medição de Resultados.