

**ANEXO I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

(Processo: 54000.051170/2021-14)

A aferição do resultado dos serviços prestados pela CONTRATADA será realizada mensalmente por meio dos indicadores abaixo, sendo que o pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas.

<b>INDICADOR</b>	
<b>Nº 01 – Atendimento e prestação de informações dentro dos prazos acordados</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumprir	Atendimento com prestação de informações, esclarecimentos e registro de reclamações em até 05 dias a partir da notificação.
Instrumento de medição	Solicitação por e-mail ou via ofício.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	a) Se não ocorrer atraso, o valor da fatura mensal será integralmente pago. b) Se o atraso for de até 3 dias, será pago 99% do valor da fatura mensal. c) Se o atraso for de até 4 dias, será pago 98% do valor da fatura mensal. d) Se o atraso for de até 5 dias, será pago 97% do valor da fatura mensal. e) Se o atraso for de até 7 dias, será pago 96% do valor da fatura mensal. f) Se o atraso for de até 10 dias, será pago 95% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando o tempo de atraso no atendimento estiver acima de 10 dias
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

<b>INDICADOR</b>	
<b>Nº 02 - Interrupção da prestação dos serviços</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços contratados sem interrupção.
Meta a cumprir	Prestação dos serviços de forma contínua e ininterrupta conforme disposto no Termo de Referência
Instrumento de medição	Solicitação por e-mail ou ofício.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente
Início da Vigência	Data de início da vigência da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	a) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. b) Se a interrupção dos serviços for superior a 8 horas e inferior ou igual a 24 horas, será pago 95% do valor da fatura mensal. c) Se a interrupção dos serviços for superior a 24 horas, será pago 90% do valor da fatura mensal
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer interrupção dos serviços por tempo superior a 48 (quarenta e oito) horas
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

<b>INDICADOR</b>	
<b>Nº 03 - Cumprimento das demais obrigações constantes no Termo de Referência</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços na forma CONTRATADA
Meta a cumprir	Prestação dos serviços de forma correta conforme demais obrigações constantes do Termo de Referência, anexos e contrato.
Instrumento de medição	Solicitação por e-mail ou ofício.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	a) Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. b) Se for a primeira ocorrência, a CONTRATADA será notificada. c) Se ocorrer reincidência da ocorrência, será pago 97% do valor da fatura mensal. d) Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.