**ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

**(Avaliação da qualidade dos serviços)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº 01 – Prazo de atendimento de demandas (OS)** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir a prestação de serviço conforme o acordado no Edital, Termo de Referência e Contrato. |
| **Meta a cumprir** | 100% da prestação de serviço conforme o acordado no Edital, Termo de Referência e Contrato. |
| **Instrumento de medição** | Planilha de controle do fiscal. |
| **Forma de acompanhamento** | A fiscalização do contrato acompanhará as ocorrências de falha na prestação de serviço continuamente, registrando-as na planilha de controle. |
| **Periodicidade** | A avaliação será realizada após o recebimento de cada fatura, pelo fiscal setorial. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Cada OS será verificada e valorada individualmente.  100% – Y x (5%) =  percentual a ser pago da Ordem de Serviço (OS) ≤ 80%.  Y = número de ocorrências por Ordem de Serviço (OS).  **O percentual máximo de desconto por Ordem de Serviço (OS) é de 20%.** |
| **Início da Vigência** | Data da assinatura do contrato |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Y = 1 – 95% do valor da OS  Y = 2 – 90% do valor da OS  Y= 3 – 85% do valor da OS  Y≥ 4 – 80% do valor da OS |

*Com relação à fatura n° XXXXXX, emitida em XX/XX/XXXX, informamos que não houve ocorrências (Y=0). Portanto, deverá ser paga integralmente conforme cálculo abaixo:*

Cálculo:

*Percentual a ser pago = 100% - [(Y).5%]*

*Percentual a ser pago = 100% - [(0).5%]*

***Percentual a ser pago = 100% - [0] = 100%***

*Florianópolis, XX de xxxxx de 2021.*

*FULANO DE TAL*

*Fiscal do Contrato*

*Portaria XXX/2021/DPC*