



**MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE**  
**INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE**  
**UNIDADE AVANÇADA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS 3 - TERESÓPOLIS/RJ**  
Av. Rotariana S/Nº Soberbo, - Bairro Soberbo - Teresópolis - CEP 25960602  
Telefone: (21) 2152-1140 / (21)2152-1115

## **ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA**

### **MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

(Avaliação da qualidade dos serviços)

#### **MODELO**

<b>Indicador</b>	
<b>Nº + Título do Indicador que será utilizado</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	
<b>Meta a cumprir</b>	
<b>Instrumento de medição</b>	
<b>Forma de acompanhamento</b>	
<b>Periodicidade</b>	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	
<b>Início de Vigência</b>	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	
<b>Sanções</b>	
<b>Observações</b>	
<b>Exemplo de Indicador</b>	
<b>Nº 01 Prazo de atendimento de demandas (OS).</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
<b>Meta a cumprir</b>	24h
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $N^{\circ}$ de horas no atendimento/24h = X
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	X até 1 - 100% do valor da OS  De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS  De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS
<b>Sanções</b>	20% das OS acima de 2 - multa de XX  30% das OS acima de 2 - multa de XX + rescisão contratual
<b>Observações</b>	



Documento assinado eletronicamente por **Jaqueline Faria Bizzo**, **Analista Administrativo**, em 21/08/2018, às 18:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.icmbio.gov.br/autenticidade> informando o código verificador **3739009** e o código CRC **15930771**.

---