

ANEXO IV

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) (Avaliação da qualidade dos serviços)

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