ANEXO 4

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 de 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. Nº de horas no*

 *atendimento/24h = X*

*Início de Vigência Data da assinatura do contrato.*

*Faixas de ajuste no pagamento 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*

*Sanções 20% das OS acima de 2 - multa de XX 30% das OS acima de 2 - multa de XX*

 *+ rescisão contratual*

*Observações -*