

**ANEXO V-B**  
**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>	