

ANEXO IV
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
ANEXO V-B (IN 05/2017)
(Avaliação da qualidade dos serviços)
MODELO

Indicador	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	Os prazos estabelecidos no Termo de Referência para cada serviço/especificidade.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS)
Forma de acompanhamento	Ordem de Serviço anexas no processo e planilha de controle.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de horas no atendimento/Horas previstas no Termo de Referência = 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 - 95% do valor da OS De 1,5 a 2 - 90% do valor da OS De 2 a 2,5 - 85% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2,5 - multa de 5% do valor do contrato. 30% das OS acima de 2,5 - multa de 10% do valor do contrato + rescisão contratual.
Observações	