**ANEXO I**

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

**(Avaliação da qualidade dos serviços)**

**MODELO**

|  |  |
| --- | --- |
| **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** |  |