

ANEXO II - 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	
Imagens	
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	



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	Modelo IMR
Data/Hora de Criação:	15/12/2023 11:51:01
Páginas do Documento:	1
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	2
Hash MD5:	3070e5753906f9e02045c4de61d3a004
Verificação de Autenticidade:	https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura

Este documento foi assinado e conferido eletronicamente com fundamento no artigo 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República pelos assinantes abaixo:

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Segundo Sargento MARCUS VINICIUS ROSENDO DA CUNHA no dia 31/01/2024 às 15:08:39 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Segundo Sargento JUAN COSTA SILVEIRA no dia 31/01/2024 às 15:09:19 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten BRUNO DUNHAM no dia 31/01/2024 às 15:10:15 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten BRUNO DUNHAM no dia 31/01/2024 às 15:10:35 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten MARCIO ANDREY DE ARAUJO no dia 01/02/2024 às 12:44:06 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Ten Cel Av ALEXANDRE RIBEIRO LOMONTE no dia 05/02/2024 às 16:57:08 no horário oficial de Brasília.

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO