

ANEXO 'C' ao ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Indicador 1	Prazo de atendimento de emissão
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumprir	4 horas a partir de cada solicitação
Instrumento de Medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços / solicitação telemática
Forma de Acompanhamento	Pelo sistema/ e-mail
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada solicitação será verificada e valorada individualmente. O desconto será aplicado ao número de horas que ultrapassarem o estabelecido em "Meta a cumprir".
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajuste no pagamento mensal	até 1 horas de atraso - 99,75% do valor da solicitação a partir de 1 até 3 horas de atraso - 99,5% do valor da solicitação
Sanções	A partir de 3 horas - conforme subitem 1 do inciso IV do tópico relacionado a "Sanções", previstas no Termo de Referência, sem prejuízo dos descontos apurados neste indicador.
Observações	

