

ANEXO I
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

Indicador

Nº 1 – Atendimento efetivo do serviço prestado

Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento pleno às demandas do órgão, conforme especificação do serviço.
Meta a cumprir	Atender plenamente o(s) serviço(s) proposto(s) no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Atesto do requisitante quanto ao atendimento do serviço prestado com qualidade, de forma eficiente e eficaz.
Forma de acompanhamento	Presencial.
Periodicidade	Única.
Mecanismo de Cálculo	Cada serviço deve ser avaliado de forma individual. Nº de serviço prestado X tempo para prestação do serviço indicado (24 horas).
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor do Serviço. De 1 a 1,5 - 90% do valor do Serviço. De 1,5 a 2 - 80% do valor do Serviço.
Sanções	Conforme descritas no contrato ou documento equivalente.
Observações	