

**ANEXO I**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

(Avaliação da qualidade dos serviços)

**Indicador**

**Nº 1 – Atendimento efetivo do serviço prestado**

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