

INDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR	
Órgão/Unidade:	
Nº Contrato:	
Fiscal/Responsável:	
Mês de Referência:	
INDICADOR 1: DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Ocorrências:	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a disponibilidade do conteúdo contratado
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Diário, por meio fiscal do contrato através relatório e registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos
	1 ocorrência = 20 Pontos
	2 ocorrências = 15 Pontos
	3 ocorrências = 10 Pontos
	4 ocorrências = 5 Pontos
	5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	
Observações	

INDICADOR 2: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Ocorrências:	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às solicitações efetuadas pela contratante à contratada
Meta a cumprir	Até o dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Diário, por meio do fiscal do contrato através relatório e registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos
	1 ocorrência = 20 Pontos
	2 ocorrências = 15 Pontos
	3 ocorrências = 10 Pontos
	4 ocorrências = 5 Pontos
	5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 3: PLATAFORMA DE ACESSO ÀS NORMAS	
Ocorrências:	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar a facilidade dos usuários ao utilizarem a plataforma de acesso
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Diário, por meio do fiscal do contrato através relatório e registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificar as ocorrências a aplicá-las na faixa de ajuste
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos
	1 ocorrência = 20 Pontos
	2 ocorrências = 15 Pontos
	3 ocorrências = 10 Pontos
	4 ocorrências = 5 Pontos
	5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	
Observações	

INDICADOR 4: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	
Ocorrências:	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar o índice de satisfação dos usuários na utilização dos serviços
Meta a cumprir	Atendimento satisfatório as demandas dos usuários
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Diário, por meio do fiscal do contrato através relatório e registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Identificação de relatos formalizados quanto a utilização dos serviços.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos
	1 ocorrência = 20 Pontos
	2 ocorrências = 15 Pontos
	3 ocorrências = 10 Pontos
	4 ocorrências = 5 Pontos
	5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	
Observações	

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO			
	Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de serviço
1	de 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
2	de 70 a 79 pontos	97 % do valor previsto	0,97
3	de 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
4	de 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
5	de 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,9
6	abaixo de 40 ponto	90% do valor previsto + multa	0,9 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido por ordem de serviço = [(valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]			
Pontuação total do serviço = Indicador 1 + Indicador 2 + Indicador 3 + Indicador 4			