

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**  
(Avaliação da qualidade dos serviços)

**Indicador Nº 01 Prazo de atendimento de demandas.**

Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
<b>Meta a cumprir</b>	Entregar as impressões no prazo estabelecido no Termo de Referência
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pela planilha de controle.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descumprimento do prazo de entrega das impressões  - 1 a 6 descumprimentos = 5 pontos  - 7 a 10 descumprimentos = 50 pontos  - 11 a 15 descumprimentos = 100 pontos  - descumprimentos > 15 = 150 pontos
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	I) Pontos < 50 define 100 % do valor da fatura mensal  II) 50 Pontos define 96 % do valor da fatura mensal  III) Pontos ≥ 100 define 92 % do valor da fatura mensal
<b>Sanções</b>	- 150 Pontos – multa

<b>Observações</b>	As sanções independem das faixas de ajustes de pagamento.
	*Os valores das multas serão estipulados conforme termo de contrato.
<b>Indicador Nº 02 Qualidade no atendimento de demandas.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Atender ao serviço solicitado seguindo os padrões de qualidade exigidos no Termo de Referência.
<b>Meta a cumprir</b>	Entregar todas as impressões com tamanho, cor, quantidade, dobra e sem não conformidades conforme especificado no Termo de Referência.
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pela planilha de controle
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<p>Descumprimento do prazo de entrega das impressões</p> <p>- 1 a 6 descumprimentos = 5 pontos</p> <p>- 7 a 10 descumprimentos = 50 pontos</p> <p>- 11 a 15 descumprimentos = 100 pontos</p> <p>- descumprimentos &gt; 15 = 150 pontos</p>
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no</b>	I) Pontos < 50 define 100 % do valor da fatura mensal

<b>pagamento</b>	II) 50 Pontos define 96 % do valor da fatura mensal
	III) Pontos $\geq$ 100 define 92 % do valor da fatura mensal
<b>Sanções</b>	- 150 Pontos – multa
<b>Observações</b>	As sanções independem das faixas de ajustes de pagamento.
	*Os valores das multas serão estipulados conforme termo de contrato.
<b>Indicador Nº 03 Prazo de retirada de originais para cópia.</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
<b>Meta a cumprir</b>	Retirar as plantas no prazo estabelecido no Termo de Referência
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pela planilha de controle
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<p>Descumprimento do prazo de entrega das impressões</p> <p>- 1 a 6 descumprimentos = 5 pontos</p> <p>- 7 a 10 descumprimentos = 50 pontos</p> <p>- 11 a 15 descumprimentos = 100 pontos</p> <p>- descumprimentos &gt; 15 = 150 pontos</p>

<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	I) Pontos < 50 define 100 % do valor da fatura mensal II) 50 Pontos define 96 % do valor da fatura mensal III) Pontos ≥ 100 define 92 % do valor da fatura mensal
<b>Sanções</b>	- 150 Pontos – multa
<b>Observações</b>	As sanções independem das faixas de ajustes de pagamento.  *Os valores das multas serão estipulados conforme termo de contrato.