****

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

SUPERINTENDÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**PREGÃO ELETRÔNICO SRP UFPB/CPL-PU Nº 007/2019**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23074.000892/2019-07**

**ANEXO X**

**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

**(Avaliação da qualidade dos serviços)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | |
| **Nº + Título do Indicador que será utilizado** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** |  |
| **Meta a cumprir** |  |
| **Instrumento de medição** |  |
| **Forma de acompanhamento** |  |
| **Periodicidade** |  |
| **Mecanismo de Cálculo** |  |
| **Início de Vigência** |  |
| **Faixas de ajuste no pagamento** |  |
| **Sanções** |  |
| **Observações** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Exemplo de Indicador** | |
| **Nº 01 Prazo de atendimento de demandas (OS).** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | **Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.** |
| **Meta a cumprir** | **24h** |
| **Instrumento de medição** | **Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.** |
| **Forma de acompanhamento** | **Pelo sistema.** |
| **Periodicidade** | **Mensal** |
| **Mecanismo de Cálculo** | **Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de horas no atendimento/24h = X** |
| **Início de Vigência** | **Data da assinatura do contrato.** |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | **X até 1 - 100% do valor da OS**  **De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS**  **De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS** |
| **Sanções** | **20% das OS acima de 2 - multa de XX**  **30% das OS acima de 2 - multa de XX + rescisão contratual** |
| **Observações** |  |