



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO  
CAMPUS TEIXEIRA DE FREITAS**

**ANEXO XIII – Modelo de Instrumento de Medição de Resultados – IMR  
(ANEXO V-B DA IN SEGES/MPDG N.5/2017)**

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

1/2

Rodovia BR 101, KM 882, S/N, Caixa Postal nº 66 – Telefone: (73) 3665-1031 / 1032  
CEP 45985-970, Teixeira de Freitas/BA – <http://www.ifbaiano.edu.br/unidades/teixeira/>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO**  
**CAMPUS TEIXEIRA DE FREITAS**

<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de horas no atendimento/24h = X
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato. X até 1 - 100% do valor da OS
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS
<b>Sanções</b>	20% das OS acima de 2 - multa de XX 30% das OS acima de 2 - multa de XX + rescisão contratual
<b>Observações</b>	<input type="text"/>