



**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**

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.

X até 1 - 100% do valor da OS

Faixas de ajuste no pagamento

De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS

De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS

20% das OS acima de 2 - multa de XX

Sanções

30% das OS acima de 2 - multa de XX + rescisão contratual

Observações