

ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

A qualidade dos serviços prestado será medida por meio do indicador previsto na tabela abaixo.

Indicador	
Número de retrabalhos.	
Item	Descrição
Finalidade	Medir a quantidade de retrabalho.
Meta a cumprir	0 ocorrências mensais.
Instrumento de medição	PAD
Forma de acompanhamento	Número de retornos do PAD para ajuste de procedimento efetuado pelo contador.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada retorno do PAD para ajuste de procedimento será considerada uma ocorrência.
Início de Vigência	Na assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	de 0 a 5 ocorrências - 100% de 06 a 10 ocorrências - 90% de 11 a 15 ocorrências - 80%
Sanções	= 100% - Sem desconto no pagamento mensal. < 100% e ≥ 90% - 10% de desconto no pagamento mensal. < 90% e ≥ 80% - 15% de desconto no pagamento mensal.
Observações	