

Anexo I-B - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
(Avaliação da qualidade dos serviços)

Indicador: MANUTENÇÃO CORRETIVA	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	FAZER DESCRIÇÃO
Finalidade	Reparar e corrigir quebras, defeitos e falhas apresentadas nas instalações dos equipamentos, que inviabilizem a sua utilização, reparando-os para seguro e perfeito funcionamento.
Meta a cumprir	O atendimento às chamadas para manutenção corretiva deverá ocorrer no prazo máximo de 06 (seis) horas contadas do registro da chamada
Instrumento de medição	Verificação <i>in loco</i> do fiscal do contrato e relatos escritos de usuários, via correio eletrônico.
Forma de acompanhamento	Vistoria, relatórios e reuniões com o fiscal de contrato.
Periodicidade	Apenas quando acionada via OS.
Mecanismo de Cálculo	Todas as ocorrências serão registradas pelo fiscal do contrato, que notificará a Contratada, atribuindo pontos, conforme a tabela 1 abaixo.
Início da vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Somatória dos pontos da tabela 1, que corresponderá à glosa da fatura mensal conforme tabela 2 abaixo.
Sanções	Advertência e/ou glosa da fatura mensal.
Observações	No caso da Contratada somar 8 (oito) pontos ficará facultada à Contratante a rescisão unilateral sem ônus financeiro do contrato

Tabela 1 - Pontuação/Ocorrência		
Ocorrência	Aferição	Pontuação
Inobservância injustificada do tempo máximo de 06 horas para manutenção corretiva, contadas a partir do registro da chamada (item 7.3.1 do TR).	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	0,2
Inobservância injustificada do tempo máximo de 06 horas para manutenção corretiva de urgência, contadas a partir do registro da chamada.	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	0,2
Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante a execução dos serviços, sem a anuência prévia da Contratante.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, por colaborador que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,1
Deixar de apresentar os relatórios solicitados nos itens 8.7. e 7.1.6.10, todos do TR.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à Contratada por correspondência eletrônica.	0,3

Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo de 06 horas.	Os registros das solicitações de esclarecimentos serão individuais, formalizados através de correspondência eletrônica pelo fiscal do contrato ao endereço fornecido pela empresa. Cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,1
Falta de cordialidade no trato com os servidores, colaboradores e contribuintes.	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado.	0,1
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos não especificada nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,1

Tabela 2: Pontuação Acumulada	
Pontuação Acumulada	Glosa
1 (um) pontos	Não há glosa, apenas advertência.
2 (dois) pontos	Não há glosa, apenas advertência.
3 (três) pontos	Glosa correspondente a 1% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
4 (quatro) pontos	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
5 (cinco) pontos	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
6 (seis) pontos	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
Acima de 7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 1% para cada ponto extra.
Indicador: MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	FAZER DESCRIÇÃO
Finalidade	Ações técnicas necessárias à garantia de um melhor desempenho e durabilidade dos equipamentos, visando prevenir situações que possam gerar falhas ou defeitos, a conservação e o perfeito funcionamento dos equipamentos.
Meta a cumprir	Rotinas anuais, semestrais, bimestrais e mensais, que compreenderão limpeza, lubrificação, ajustes, regulagens, verificação de funcionamento, pequenos reparos e substituição de peças.
Instrumento de medição	Verificação <i>in loco</i> do fiscal do contrato e relatos escritos de usuários, via correio eletrônico
Forma de acompanhamento	Vistoria, relatórios e reuniões com o fiscal de contrato.
Periodicidade	Mensal, bimestral, semestral e anual.
Mecanismo de Cálculo	Todas as ocorrências serão registradas pelo fiscal do contrato, que notificará a Contratada, atribuindo pontos, conforme a tabela 1 abaixo.
Início da vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Somatória dos pontos da tabela 1, que corresponderá à glosa da fatura mensal conforme tabela 2 abaixo.
Sanções	Advertência e/ou glosa da fatura mensal.
Observações	No caso da Contratada somar 8 (oito) pontos ficará facultada à Contratante a rescisão unilateral sem ônus financeiro do contrato.

Tabela 1 - Pontuação/Ocorrência		
Ocorrência	Aferição	Pontuação
Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante a execução dos serviços, sem a anuência prévia da Contratante.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, por colaborador que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,1
Deixar de realizar as rotinas de execução de manutenções previstas no item 7.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à Contratada por correspondência eletrônica.	0,5
Deixar de apresentar os relatórios solicitados.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à Contratada por correspondência eletrônica.	0,3
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo de 06 horas.	Os registros das solicitações de esclarecimentos serão individuais, formalizados através de correspondência eletrônica pelo fiscal do contrato ao endereço fornecido pela empresa. Cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,1
Falta de cordialidade no trato com os servidores, colaboradores e contribuintes.	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado.	0,1
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos não especificada nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,1

Tabela 2: Pontuação Acumulada	
Pontuação Acumulada	Glosa
1 (um) pontos	Não há glosa, apenas advertência.
2 (dois) pontos	Não há glosa, apenas advertência.
3 (três) pontos	Glosa correspondente a 1% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
4 (quatro) pontos	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
5 (cinco) pontos	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
6 (seis) pontos	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
Acima de 7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 1% para cada ponto extra.