

Anexo IV - Instrumento de Medição de Resultados

MÓDULO 01

Indicador nº 01		Equipamentos – Qualidade do Serviço Prestado	
Item		Descrição	
Finalidade		Garantir a manutenção dos padrões de qualidade do serviço	
Metas a cumprir		100% (cem por cento) de satisfação das unidades que se utilizam do serviço	
Forma de acompanhamento		Apuração feita pelo fiscal técnico	
Mecanismo de Cálculo		DESCRIÇÃO DAS TAREFAS AVALIADAS	PONTUAÇÃO ESTABELECIDADA
		Não cumprimento do prazo estabelecido para atendimento da ordem de serviço	5
		Deixar de emitir os relatórios conforme descrito neste termo de referência.	5
		Não realização ou realização inadequada das manutenções preventivas e corretivas	10
		Inadequação dos serviços e documentações técnicas às normas pertinentes, em desacordo com as orientações constantes neste termo.	10
		Não prestação no atendimento	5

MÓDULO 02

Indicador nº 02		Documentação Administrativa	
Item		Descrição	
Finalidade		Garantir a entrega de toda a documentação necessária	
Metas a cumprir		Ter 100% dos documentos entregues no prazo	
Forma de acompanhamento		Apuração pelo fiscal administrativo	
Mecanismo de Cálculo		DESCRIÇÃO DAS TAREFAS AVALIADAS	PONTUAÇÃO ESTABELECIDADA
		Deixar de entregar a fatura no prazo estabelecido	5
		Deixar de entregar outros documentos solicitados pelos fiscais técnicos ou administrativos no prazo estabelecido	5

	Deixar de entregar as certidões negativas no prazo estabelecido, quando solicitado.	5
--	---	---

APURAÇÃO DOS INDICADORES

MÓDULO 03

Início de Vigência	Imediatamente após o início dos serviços.
Faixas de Ajustes no Pagamento (Apuração mensal)	<p>Estabeleceu-se uma pontuação específica a cada tarefa avaliada. Estas tarefas terão avaliações mensais e/ou conforme a necessidade do serviço. Pode-se chegar a uma pontuação máxima, referente ao não cumprimento de tarefas, correspondente a 50 pontos. Dessa forma, foi estabelecida uma gradação em percentuais para que no momento da soma dos pontos correspondentes às tarefas não executadas tenham a seguinte composição:</p> <ul style="list-style-type: none"> I) Até pontos 5 – 10% dos pontos possíveis – haverá desconto de 1% no valor da fatura do mês subsequente; II) Soma de pontos que alcance de 6 até 10 pontos – até 20% dos pontos possíveis – haverá desconto de 2% no valor da fatura do mês subsequente; III) Soma de pontos que alcance de 11 até 15 pontos – até 30% dos pontos possíveis – haverá desconto de 3% no valor da fatura do mês subsequente; IV) Soma de pontos que alcance de 16 até 25 pontos – até 50% dos pontos possíveis – haverá desconto de 7,5% no valor da fatura do mês subsequente; V) Soma de pontos acima de 25 pontos – acima de 50% - haverá desconto de 12,5% no valor da fatura do mês subsequente.
Sanções (Apuração mensal)	<p>- Para o somatório acima de 20 pontos, além do desconto na fatura previsto no item – “Faixas de Ajustes no Pagamento” – estará passível de multa e rescisão contratual</p>

Observações	<p>As sanções independem das faixas de ajustes de pagamento, ou seja, são cumulativas.</p> <p>*Os valores das multas serão estipulados conforme termo de contrato.</p>
--------------------	--