



ANEXO V - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da Qualidade dos Serviços)

Nº 1/2023

Indicador: Modernização/atualização tecnológica integral Elevadores

Nº + Título do Indicador que será utilizado

Item	Descrição
Finalidade	Reparar e corrigir quebras, defeitos e falhas apresentadas nas instalações, que inviabilizem a sua utilização, reparando-os para seguro e perfeito funcionamento.
Meta a Cumprir	Espera-se que a empresa obtenha classificação máxima na qualidade dos serviços prestados, para que receba integralmente a remuneração das faturas.
Instrumento de Medição	Verificação in loco dos fiscais do contrato e relatos escritos de usuários e prestadores, via correio eletrônico.
Forma de Acompanhamento	Vistoria, relatórios e reuniões com o fiscal de contrato.
Periodicidade	Apenas quando acionada via Ordem de Serviço
Mecanismo de Cálculo	Todas as ocorrências serão registradas pelo fiscal do contrato, que notificará a Contratada, atribuindo pontos, conforme a tabela 1 abaixo.
Início de 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 de a 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 para correção de serviços, contadas a partir do registro da chamada.	O fiscal do contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	0,5

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.	0,4
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo de 24 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.	0,2
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) ponto	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.

Documento assinado eletronicamente

Fiscal/Gestor

