

ANEXO V – Níveis Mínimos de Serviços e indicadores de qualidade

CATÁLOGO DE SERVIÇOS	SEVERIDADE	ATENDIMENTO/ RESOLUÇÃO	TEMPO MÁXIMO DE RESPOSTA	Pontuação Negativa Não atendimento
Atendimento Telefônico				
Atendimento Presencial - Equipamento não liga	URGENTE	ATENDIMENTO	2 Horas úteis	-3
		RESOLUÇÃO	4 horas úteis	-5
Atendimento Presencial - Equipamento não imprime	URGENTE	ATENDIMENTO	2 Horas úteis	-3
		RESOLUÇÃO	4 horas úteis	-5
Atendimento Presencial - Papel preso (Atolamento)	IMPORTANTE	ATENDIMENTO	4 horas úteis	-2
		RESOLUÇÃO	8 horas úteis	-4
Atendimento Presencial - Impressão / cópia manchada	IMPORTANTE	ATENDIMENTO	4 horas úteis	-2
		RESOLUÇÃO	8 horas úteis	-4
Atendimento Presencial - Digitalização não funciona	IMPORTANTE	ATENDIMENTO	4 horas úteis	-2
		RESOLUÇÃO	8 horas úteis	-4
Atendimento Presencial - Defeito que implique conserto no ADF ou no mecanismo de saída	NORMAL	ATENDIMENTO	8 horas úteis	-1
		RESOLUÇÃO	48 horas úteis	-5
Atendimento Presencial - problema no Visor LCD	NORMAL	ATENDIMENTO	8 horas úteis	-1
		RESOLUÇÃO	48 horas úteis	-5
Atendimento Presencial - Outro problema a ser categorizado	NORMAL	ATENDIMENTO	8 horas úteis	-1
		RESOLUÇÃO	48 horas úteis	-5
Atendimento na prestação da informação requerida	INFORMAÇÃO	RESOLUÇÃO	5 Dias úteis	-4
Atendimento Remoto				
Suprimento de toner com atendimento presencial para a troca			Antes de acabar #	-4
Entende-se com hora útil aquela realizada dentro dos horários de funcionamento do MMA nos dias úteis, de segunda a sexta-feira.				

INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS	ATENDIDO	NÃO ATENDIDO
I. Total de atendimentos prestados no mês, dentro do prazo estabelecido, igual ou acima de 90%.		
II. Total de resolução atendidos no mês, dentro do prazo estabelecido, igual ou acima de 90%.		
III. Quantidade de impressoras com mais de 2 horas de indisponibilidade durante o mês, menor que 4.		
III. Tempo somado de indisponibilidade de todas as impressoras menor ou igual a 13 horas durante o mês (95%)		
IV. Número de reclamações sobre impressões ou equipamentos feitas ao Fiscal do Contrato, menor que 5 ocorrências no mês.		
V. Quantidade de falhas no troca de toners durante o mês igual a zero.		
VI. Pontuação negativa dos tempos de atendimento no mês, menor ou igual a - 10		

AVALIAÇÃO MENSAL PARA CONTINUIDADE DO CONTRATO COM BASE NOS INDICADORES ATENDIDOS - ATÉ O 8º MÊS DE VIGÊNCIA	CONCEITO	PONTOS P/ AVALIAÇÃO ANUAL
A) 1 OU ATÉ 2 INDICADORES ATENDIDOS	RUIM	1
B) 3 OU ATÉ 4 INDICADORES ATENDIDOS	RAZOÁVEL	2
C) 5 INDICADORES ATENDIDOS	BOM	3
D) 6 INDICADORES ATENDIDOS	ÓTIMO	4

A PONTUAÇÃO NECESSÁRIA PARA A CONTINUIDADE DO CONTRATO SERÁ DE 70% DOS 32 PONTOS POSSÍVEIS NA MÉDIA DAS SOMAS DA PONTUAÇÃO DO MÊS 1 AO MÊS 8 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO, OU SEJA, 23 PONTOS.