



ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

INDICADORES	
1. Atendimento, prestação de informações, registro de ocorrências/chamados abertos e solução de ocorrência dentro dos prazos acordados.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a qualidade e continuidade dos serviços, de forma ininterrupta, a fim da manutenção e bom andamento das atividades das diversas áreas de atuação do IFRS.
Meta a Cumprir	100% dos serviços, considerando os quantitativos e especificações da contratação e sua disponibilidade 24 horas por dia, 07 dias por semana.
Instrumento de medição	Solicitação de serviços através de e-mail e/ou registro de protocolo através dos serviços de atendimentos/canais de comunicação oficial da Contratada.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do Fiscal do Contrato, contendo a quantidade, os tipos de ocorrências e os seus respectivos prazos de atendimento, registro e solução, extraídas dos canais oficiais de atendimento da Contratada (ferramenta de gestão online/sistema de gerenciamento online, Área de Atendimento do Cliente, SAC, etc.) e/ou reportadas pelos usuários das linhas telefônicas, institucionalmente, ao Fiscal de Contrato. A qualidade dos serviços prestados será avaliada também pelos usuários dos serviços através de e-mail institucional, a cada ocorrência mencionada no Indicador, de forma a complementar as avaliações das mesmas. A CONTRATADA será notificada mensalmente do resultado da avaliação, pelo fiscal do contrato, com vistas a promover a manutenção ou melhoria da qualidade dos serviços prestados.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente, calculando-se eventuais glosas de acordo com as Faixas de Ajuste no Pagamento listadas abaixo. A empresa começará com 100 pontos (meta) e por cada falta será atribuída pontuação conforme indicado a seguir: (a) Considera-se falta o descumprimento dos fatores de avaliação estabelecidos na tabela a seguir, para os quais se aplica a gradação das faltas.

	b A falta poderá ser considerada leve, média ou grave. Faltas leves são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços e não trazem prejuízo à realização dos serviços, valendo 1 ponto para cada ocorrência; Faltas médias são aquelas que, por sua natureza, não interrompem a prestação dos serviços, mas ocasionam algum tipo de prejuízo ao serviço, valendo 3 pontos para cada ocorrência; e, Faltas graves são aquelas que proporcionam a interrupção temporária ou definitiva do serviço prestado, valendo 10 pontos para cada ocorrência. c Qualquer que seja o prejuízo decorrente das faltas cometidas pelo não cumprimento dos fatores que compõem as metas desta tabela, a empresa contratada será obrigada a assumir a responsabilidade pelos danos causados, sem prejuízo das multas previstas e outras penalidades. d A pontuação obtida a partir das ocorrências registradas no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, da glosa, pelo não atingimento.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no Pagamento	- 0 a 4 pontos, considera-se o alcance de 100 pontos = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura. - 95 pontos alcançados = - 1% (99% da fatura) - 94 pontos alcançados = - 2% (98% da fatura) - 93 pontos alcançados = - 3% (97% da fatura) - 92 pontos alcançados = - 4% (96% da fatura) - 91 pontos alcançados = - 5% (95% da fatura) - 90 pontos alcançados = 90% da meta = recebimento de 90% da fatura. Na sequência, cada 1 ponto, será igual a 1% de ajuste a menor na fatura.

**FATORES DE AVALIAÇÃO
(FISCAL DO CONTRATO)**

AVALIAÇÃO MENSAL		Faltas			Nada Consta
		Leve*	Média**	Grave***	
		Quantidade			
1 Ref. Ind. 1	Deixar de comunicar no(s) prazo(s) previsto(s) no Termo de Referência e/ou legislação pertinente, as interrupções programadas de sinal telefônico/tráfego de dados.				



**FATORES DE AVALIAÇÃO
(FISCAL DO CONTRATO)**

AVALIAÇÃO MENSAL		Faltas			Nada Consta
		Leve*	Média**	Grave***	
		Quantidade			
1 Ref. Ind. 1	Deixar de comunicar no(s) prazo(s) previsto(s) no Termo de Referência e/ou legislação pertinente, as interrupções programadas de sinal telefônico/tráfego de dados.				
2 Ref. Ind. 1	Deixar de disponibilizar os chips (SIM Cards), no(s) prazo(s) previsto(s) no Termo de Referência e/ou legislação pertinente, a contar da data da solicitação da Contratante.				
3 Ref. Ind. 1	Deixar de resolver, no(s) prazo(s) previsto(s) no Termo de Referência e/ou legislação pertinente, eventuais reclamações realizadas junto aos serviços/canais de atendimento da Contratada, a contar da data de registro.				
4 Ref. Ind. 1	Deixar de orientar, quando acionada, no(s) prazo(s) previsto(s) no Termo de Referência e/ou legislação pertinente, os usuários da(o) Ferramenta de Gestão Online/Sistema de Gerenciamento sobre as funcionalidades e operações necessárias para a utilização da ferramenta.				
5 Ref. Ind. 1	Deixar de disponibilizar para utilização Ferramenta de Gestão Online/Sistema de Gerenciamento, com todas as suas funcionalidades e em plenas condições de utilização quando acessada(o).				
6 Ref. Ind. 1	Deixar de disponibilizar, mensalmente, relatório de detalhamento de utilização de serviços, com os acessos ativos por tipo de assinatura e os valores faturados.				
7 Ref. Ind. 1	Deixar de efetuar correções, no(s) prazo(s) previsto(s) no Termo de Referência e/ou legislação pertinente, em fatura/note fiscal/boleto, quando constatado erros/divergências.				

8 Ref. Ind. 1	Deixar de disponibilizar os serviços de telefonia móvel e de pacote de dados, por prazo superior ao estabelecido em legislação vigente, salvaguardadas as interrupções programadas, previamente comunicadas à Contratante.				
9 Ref. Ind. 1	Deixar de ressarcir a Contratante nos casos de interrupções dos serviços contratados, salvaguardadas as isenções previstas na legislação vigente.				
10 Ref. Ind. 1	Deixar de disponibilizar a velocidade do pacote de dados contratado, ainda que haja o atingimento do valor da franquia pelo usuário da Contratante.				
11 Ref. Ind. 1	Deixar de ofertar cobertura de sinal nos termos da contratação e de acordo com o Mapa de Cobertura autorizado e disponibilizado em no sítio eletrônico, conforme determina a Resolução ANATEL Nº 717/2019.				
12 Ref. Ind.1	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do edital e de seus anexos não previstos neste quadro.				
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		n	n	n	
PONTOS OBTIDOS POR TIPO DE OCORRÊNCIA		(n x 1)	(n x 3)	(n x 10)	
TOTAL DE PONTOS		N			

* Falta leve: não interrompe a prestação dos serviços e não traz prejuízo à realização desses;

** Falta média: não interrompe a prestação dos serviços, mas ocasiona algum tipo de prejuízo ou na ocorrência de três faltas leves seguidas e reincidentes.

*** Falta grave: Proporciona a interrupção temporária ou definitiva do serviço prestado.

Ocorrências por escrito:

(Essa folha poderá ser substituída e/ou complementada pelos registros eletrônicos de ocorrências através dos serviços/canais de atendimento da Contratada, bem como comunicações institucionais dos usuários dos serviços)
