



**ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

| INDICATIVO             | QUALIDADE NO GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS                                                                                                                                                    |        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Finalidade             | Garantir a transmissão ininterrupta dos serviços de TV por Assinatura                                                                                                                                |        |
| Meta a cumprir         | 100% do atendimento dos itens descritos no presente indicador                                                                                                                                        |        |
| Forma de aferição      | Fiscalização e verificação do cumprimento dos Itens selecionados                                                                                                                                     |        |
| Periodicidade          | Por e-mail da fiscalização/gestão do contrato e por ordem de serviço emitida                                                                                                                         |        |
| Critérios de avaliação | Pontuação conforme apuração na tabela de itens descritos abaixo                                                                                                                                      |        |
| Itens                  | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                            | Pontos |
| 1                      | Deixar de cumprir quaisquer das obrigações previstas no Termo de Referência e não elencadas nesta tabela de multas. Por ocorrência                                                                   | 1      |
| 2                      | Deixar de cumprir quaisquer das obrigações previstas no Termo de Referência e não elencadas nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo fiscal do contrato. Por ocorrência | 2      |
| 3                      | Deixar de cumprir determinação formal ou instrução do fiscal/gestor do contrato. Por ocorrência                                                                                                      | 2      |
| 4                      | Deixar de cumprir o prazo para prestar o suporte técnico, conforme item 5.17.4 do Termo de Referência. Por dia corrido                                                                               | 3      |
| 5                      | Deixar de cumprir o prazo para efetuar a substituição, reposição ou ajustes nos equipamentos, conforme item 5.19 do Termo de Referência. Por dia corrido                                             | 5      |
| 6                      | Deixar de cumprir o prazo para instalação e para a ativação dos serviços, conforme item 5.18 do Termo de Referência. Por dia corrido                                                                 | 3      |
| 7                      | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais. Por dia corrido e por ocorrência                                                                    | 4      |
| 8                      | Permitir empregado descaracterizado quanto ao uso de uniforme e crachá. Por empregado                                                                                                                | 6      |
| 9                      | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico ou lesão corporal. Por ocorrência                                                                                                   | 5      |
| 10                     | Destruir ou danificar equipamentos por culpa ou dolo de seus agentes. Por ocorrência                                                                                                                 | 6      |

|    |                                                                                                                                                                                                    |   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 11 | Cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência | 3 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

### RELATÓRIOS DE IMPERFEIÇÕES

#### RELATÓRIO MENSAL DE GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS E LOGÍSTICA

| RELATÓRIO DE IMPERFEIÇÕES OCORRIDAS NO PERÍODO – INDICATIVO 1 |                    |                        |           |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|-----------|
| Nº do Item                                                    | Data da ocorrência | Descrição e Observação | Pontuação |
|                                                               |                    |                        |           |
|                                                               |                    |                        |           |
| Total                                                         | -                  | -                      |           |

Obs.: Neste Relatório deverão ser anotados o número do item definido para a ocorrência, a data da ocorrência da imperfeição, sua descrição, observação se houver e a pontuação correspondente, conforme definidos no Quadro de Indicativo da Tabela 1.

### EFEITOS REMUNERATÓRIOS

| TABELA DE AJUSTE DE PONTOS E EFEITOS REMUNERATÓRIOS                                                                                      |                 |                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|
| TOTAL FINAL DE PONTOS OBTIDOS                                                                                                            | FAIXA DE AJUSTE | EFEITOS REMUNERATÓRIOS                 |
| de 00 a 05 pontos                                                                                                                        | TOLERÂNCIA      | Remuneração de 100% do valor da fatura |
| de 06 a 10 pontos                                                                                                                        | AJUSTE 1        | Remuneração de 98% do valor da fatura  |
| de 11 a 15 pontos                                                                                                                        | AJUSTE 2        | Remuneração de 96% do valor da fatura  |
| de 16 a 20 pontos                                                                                                                        | AJUSTE 3        | Remuneração de 93% do valor da fatura  |
| de 21 a 30 pontos                                                                                                                        | AJUSTE 4        | Remuneração de 89% do valor da fatura  |
| Acima de 30 pontos                                                                                                                       | AJUSTE 5        | Remuneração de 85% do valor da fatura  |
| A OCORRÊNCIA DO “AJUSTE 05” POR 3 (TRÊS) VEZES SEGUIDAS OU 4 (QUATRO) VEZES INTERCALADAS EM 12 MESES, PODERÁ ENSEJAR RESCISÃO CONTRATUAL |                 |                                        |