

ANEXO IV

A INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

A aferição do resultado dos serviços prestados pela Contratada será realizada mensalmente por meio dos indicadores abaixo, sendo que o pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas.

Indicador 1	
Atendimento, prestação de informações e registro de ocorrências dentro dos prazos acordados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumprir	Atendimento com prestação de informações, esclarecimentos e registro de reclamações em até 24 horas a partir da notificação, conforme item 4.15 do Termo de Referência.
Instrumento de medição	Solicitação de serviços através de e-mail.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Se não ocorrer atraso, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se o atraso for de até 2 dias, será pago 99% do valor da fatura mensal Se o atraso for de até 3 dias, será pago 98% do valor da fatura mensal Se o atraso for de até 4 dias, será pago 97% do valor da fatura mensal Se o atraso for de até 5 dias, será pago 96% do valor da fatura mensal Se o atraso for de até 7 dias, será pago 95% do valor da fatura mensal
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando o tempo de atraso no atendimento estiver acima de 7 dias.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

Indicador 2	
Solução das ocorrências e dos chamados abertos dentro dos prazos acordados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere e adequado às demandas do órgão
Meta a cumprir	Atendimento do protocolo oferecido pela Contratada para solução de ocorrências e reclamações em até 15 dias a partir do registro do protocolo, conforme item 4.15 do Termo de Referência.
Instrumento de medição	Solicitação de serviços através de e-mail.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Se não ocorrer atraso, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se o atraso for de até 2 dias, será pago 99% do valor da fatura mensal Se o atraso for de até 3 dias, será pago 98% do valor da fatura mensal

	Se o atraso for de até 4 dias, será pago 97% do valor da fatura mensal Se o atraso for de até 5 dias, será pago 96% do valor da fatura mensal Se o atraso for de até 7 dias, será pago 95% do valor da fatura mensal
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando o tempo para atendimento estiver acima de 7.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de

Indicador 3	
Cobrança correta de serviços e tarifas	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento adequado às demandas do órgão.
Meta a cumprir	Envio correto da cobrança dos serviços prestados.
Instrumento de medição	Faturas recebidas.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal, comunicações do fiscal do Contrato e faturas recebidas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da incorreção.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se for a primeira ocorrência de cobrança indevida, a contratada será notificada. Se ocorrer reincidência de cobrança indevida, será pago 97% do valor da fatura mensal. Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

Indicador 4	
Entrega das faturas nos meios e prazos previstos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a entrega tempestiva das faturas nas formas e prazos estabelecidos.
Meta a cumprir	Entregar as faturas em meio físico e digital com antecedência mínima de 15 dias do vencimento conforme item 5.3 do Termo de Referência.
Instrumento de medição	Faturas recebidas.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal, comunicações do fiscal do Contrato e faturas recebidas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da incorreção.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se for a primeira ocorrência de cobrança fora dos meios e prazos estabelecidos, a contratada será notificada e a fatura não será paga enquanto o prazo não for corrigido.

	Se ocorrer reincidência de cobrança incorreta, a contratada será notificada, a fatura não será paga enquanto o prazo não for corrigido e após correção será pago 97% do valor da fatura mensal. Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

Indicador 5	
Quebra do sigilo e violação das conversações telefônicas sem autorização judicial	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a segurança e sigilo das conversações telefônicas.
Meta a cumprir	Manter sigilo das conversações telefônicas conforme item 11.28 do Termo de Referência.
Instrumento de medição	Ofício.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se houver quebra de sigilo, será pago 95% do valor da fatura mensal. Se ocorrer reincidência, será pago 90% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer reincidência da quebra de sigilo e violação das conversações telefônicas.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior

Indicador 6	
Interrupção da prestação dos serviços	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços contratados sem interrupção.
Meta a cumprir	Prestação dos serviços de forma contínua ininterrupta conforme item 5.6 do Termo de Referência.
Instrumento de medição	Comunicados e solicitações através de e-mail.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se a interrupção dos serviços for superior a 30 minutos e inferior ou igual a 2 horas, será pago 95% do valor da fatura mensal.

	Se a interrupção dos serviços for superior a 2 horas, será pago 90% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer interrupção dos serviços por tempo superior a duas horas.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das avaliações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

Indicador 7	
Cumprimento das demais obrigações constantes no edital	
Item	Garantir a correta execução dos serviços na forma contratada.
Meta a cumprir	Prestação dos serviços de forma correta conforme demais obrigações constantes no edital, anexos e contrato.
Instrumento de medição	Comunicados e solicitações através de e-mail.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se for a primeira ocorrência, a contratada será notificada. Se ocorrer reincidência da ocorrência, será pago 97% do valor da fatura mensal. Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das avaliações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.