

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)
(Avaliação de Qualidade dos Serviços)**

Nome da Empresa	
CNPJ	
Contrato	
Serviço Prestado	Manutenção Preventiva Periódica e Manutenção Corretiva Emergencial de Elevadores da CPJ de Marília/SP
Mês/Ano	

Ocorrência I	Não atendimento ao chamado para manutenção corretiva emergencial no prazo de 1 (uma) hora a contar do acionamento via ligação ou mensagem telefônica.
Data da ocorrência	Descrição resumida (indicando data/hora do acionamento)
Total Ocorrências	

Ocorrência II	Não realização de visita mensal para manutenção preventiva periódica // ou // visita sem o prévio agendamento e consentimento pelo fiscal designado para o contrato.
Data da ocorrência	Descrição resumida (indicar data/hora da ausência ou comparecimento <u>não agendado</u>)
Total Ocorrências	

Ocorrência III	Não elucidação de dúvidas ou falta de indicação de problemas no funcionamento dos elevadores
Data da ocorrência	Descrição resumida (indicar data/hora do contato ou visita técnica)
Total Ocorrências	

Ocorrência IV	Não disponibilização de número de telefone para realização de chamadas e envio de mensagens para manutenção corretiva emergencial dos elevadores, no interior das cabines e próximo ao interfone que se encontra no interior do Plantão Policial.
Data da ocorrência	Descrição resumida (indicar data/hora da constatação)
Total Ocorrências	

Pontuação Total	_____	_____
	Assinatura responsável pela fiscalização	Assinatura do Gestor do contrato
	Nome	Nome
	CPF	CPF

Avaliação/Glosa:

De 0 a 2: 100% de avaliação dos serviços

De 3 a 5: 95% de avaliação dos serviços (glosa de 5% sobre o valor total da nota fiscal)

De 6 a 9: 90% de avaliação dos serviços (glosa de 10% sobre o valor total da nota fiscal)

Acima de 9: 80% de avaliação dos serviços (glosa de 20% sobre o valor total da nota fiscal)

ATENÇÃO: As advertências e multas, bem como as demais sanções administrativas, civis ou penais, poderão ser aplicadas independentemente da realização das glosas definidas acima, em caso de incidência nas hipóteses de infrações previstas legal ou contratualmente.