

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA
FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR			
Indicador	Peso	Critérios (0 a 3 pontos)	Pontuação
1 - Atender prontamente a Contratante, mantendo canal de comunicação ágil e tempestivo com o Fiscal, por meio telefone, e-mail e aplicativo de mensagens instantâneas. Fornecendo retorno sobre as demandas enviadas pelo CONTRATANTE em até 2 (dois) dias úteis.	1	Satisfatório (3 pontos): nenhum registro de atendimento fora do prazo ou prestação de informações incompletas/insuficientes.	
		Razoável (2 pontos): ocorrência de no máximo um registro de resposta fora do prazo, falta de resposta ou prestação de informações incompletas/insuficientes.	
		Insatisfatório (1 ponto): ocorrência de dois a três registros de respostas fora do prazo, falta de resposta ou prestação de informações incompletas/insuficientes.	
		Péssimo (0 ponto): ocorrência de mais de três registros de resposta fora do prazo, falta de resposta ou prestação de informações incompletas/insuficientes.	
2- Manter sistema WEB disponível 24h por dia, sete dias por semana.	1	Satisfatório (3 pontos): nenhum registro realizado pelos usuários.	
		Razoável (2 pontos): de 1 a 4 registros realizados pelos usuários	
		Insatisfatório (1 ponto): de 5 a 8 registros realizados pelos usuários	
		Péssimo (0 ponto): maior ou igual a nove registros realizados pelos usuários	
3 - Manter rede credenciada atualizada em todas as cidades onde haja unidade da UNESP	3	Satisfatório (3 pontos): nenhum registro realizado pelos fiscais técnicos	
		Razoável (2 pontos): de 1 a 4 registros realizados pelos fiscais técnicos	
		Insatisfatório (1 ponto): de 5 a 8 registros realizados pelos fiscais técnicos	
		Péssimo (0 ponto): maior ou igual a nove registros realizados pelos fiscais técnicos	
4 - 100% dos serviços entregues com Nota Fiscal no período de faturamento deverão ser incluídos no respectivo faturamento	3	Satisfatório (3 pontos): de 95% a 100% das Notas Fiscais pagas dentro do mês da execução dos serviços	
		Razoável (2 pontos): de 94,99% a 90% das Notas Fiscais pagas dentro do mês da execução dos serviços	
		Insatisfatório (1 ponto): de 89,99 a 85% das Notas Fiscais pagas dentro do mês da execução dos serviços	
		Péssimo (0 ponto): menor ou igual 84,99% das Notas Fiscais pagas dentro do mês da execução dos serviços	

NOTA FINAL: SOMA = (NOTA DO IND 1 + NOTA DO IND 2 + NOTA DO IND3*3 + NOTA DO IND4*3)