



**ANEXO VI – MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
CONTRATO N° /2018 – PE 06/2018**

ITEM	
FINALIDADE	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
META A CUMPRIR	24 horas.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ordem de Serviço (OS) ou e-mail.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Registro
PERIODICIDADE	Mensal e por escopo, quando for o caso
MECANISMO DE CÁLCULO	Cada OS será verificada e valorada individualmente. N° de horas no atendimento/24h = X
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	<p>Fatores a serem considerados</p> <p>A) Para atendimento das chamadas:</p> <p>I) Corretiva Emergencial: a) até 2 horas: pagamento 100% da OS, com tolerância de até 10 minutos. b) até 2h30 minutos: pagamento 90% da OS. c) até 2h50 minutos: pagamento 80% da OS.</p> <p>II) Corretiva (72 horas): a) até 72 horas: pagamento 100% da OS, com tolerância de até 10 minutos. b) até 80 horas: pagamento 95% da OS. c) até 96 horas: pagamento 90% da OS.</p> <p>B) Para a resolução do fato gerador do chamado:</p> <p>I) Corretiva Emergencial: a) até 6 horas: pagamento 100% da OS, com tolerância de até 10 minutos. b) até 8 horas: pagamento 75% da OS.</p> <p>II) Corretiva (72 horas): a) até 48 horas: pagamento 100% da OS, com tolerância de até 10 minutos. b) até 72 horas: pagamento de 90% da OS. c) até 96 horas: pagamento de 80% da OS.</p> <p>C) Manutenção Periódica (item 4.1 – Tabela):</p> <p>D) Itens de Manutenção Mensal (exceto item 03, 07, 09, 16, 20 e 21):</p>



	<p>a) até 01 item não verificados: pagamento de 100% da OS. b) até 02 itens não verificados: pagamento de 90% da OS.</p> <p>II) Itens de Manutenção Bimestral: a) até 01 item não verificados: pagamento de 95% da OS. b) até 02 itens não verificados: pagamento de 85% da OS.</p>
INFRAÇÕES	<p><i>Fatos a serem considerados</i></p> <p>I) Fator C (reincidência), não verificação no mês subsequente: Grau 3</p> <p>II) Fator A e B (reincidência) no próximo atendimento/resolução: Grau 5</p>
OBSERVAÇÕES	<p>No caso de processo de sanção e multa será garantida a ampla defesa e o contraditório.</p>
	<p>Prazo de atendimento de demanda por Ordem de Serviço/Comunicação – item 8.1.2. a e/ou c</p>