

**Instrumento de Medição de Resultados.
IMR**

Indicador 1	
Atendimento, prestação de informações e registro de ocorrências dentro dos prazos acordados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantirá um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	Atendimento com prestação de informações, esclarecimentos e registro de reclamações em até 48 (quarenta e oito) horas a partir da notificação.
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 (dois) dias, será pago 99% do valor da fatura mensal; Se o atraso for de até 3 (três) dias, será pago 98% do valor da fatura; Se o atraso for de até 4 (quatro) dias, será pago 97% do valor da fatura; Se o atraso for de até 5 (cinco) dias, será pago 96% do valor da fatura; e Se o atraso for de até 7 (sete) dias, será pago 95% do valor da fatura.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando o tempo de atraso no atendimento estiver acima de 7 (sete) dias.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejam a aplicação as sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento às solicitações de atendimento que não tiveram sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

Indicador 2	
Cobrança de serviços e tarifas	
Item	Descrição
Finalidade	Envio correto da cobrança dos serviços prestados
Meta a cumprir	Atendimento com prestação de informações, esclarecimentos e registro de reclamações em até 48 (quarenta e oito) horas a partir da notificação.
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 reincidências da incorreção.
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 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; e 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 reincidências da ocorrência.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejam a aplicação as sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento às solicitações de atendimento que não tiveram sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

Indicador 3	
Atendimento, prestação de informações e registro de ocorrências dentro dos prazos acordados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantira a correta execução dos serviços contratados sem interrupção.
Meta a cumprir	Prestação dos serviços de forma contínua
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 ocorrer atraso, o valor da fatura mensal será integralmente pago; Se a interrupção dos serviços for superior a 30 (trinta) minutos e inferior ou igual a 2 (duas) horas, será pago 95% do valor da fatura mensal; e Se a interrupção dos serviços for superior a 2 (duas) 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 ensejam a aplicação as sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento às solicitações de atendimento que não tiveram sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

7.3. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que comprovada à excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

7.4. O contrato não poderá ser renovado caso ocorra as seguintes condições:

7.4.1. Quando houver desconto de 10% por mais de 3 (três) vezes durante a vigência inicial do contrato, assim como nos próximos 12 (doze) meses, nos casos em que o contrato for renovado.

7.5. Poderá ser rescindido o contrato caso a contratada apresentar resultado insatisfatório por 6 (seis) meses durante a vigência inicial do contrato, assim como nos próximos 12 (doze) meses, nos casos em que o contrato for renovado.

7.6. O primeiro mês da prestação dos serviços será utilizado para aperfeiçoamento da qualidade dos serviços pela contratada, sendo apenas notificada, podendo ser prorrogado por igual período, por solicitação da contratada e desde que tenha o aceite da contratante.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUDESTE DE MINAS
GERAIS

**FORMULÁRIO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR Nº 2/2022 -
DIRADMREI (11.01.05.01)**

Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO

Juiz de Fora-MG, 15 de Fevereiro de 2022

IMR-_TELEFONIA_2.pdf

Total de páginas do documento original: 3

(Assinado digitalmente em 15/02/2022 08:38)

EDILSON FERNANDES

DIRETOR

2291740

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.ifsudestemg.edu.br/documentos/>
informando seu número: **2**, ano: **2022**, tipo: **FORMULÁRIO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE
RESULTADO - IMR**, data de emissão: **15/02/2022** e o código de verificação: **b940d1dadd**