



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco
Campus Vitória de Santo Antão/Campus Vitória de Santo Antão/Diretoria de Administração e Planejamento

ANEXO IV DO TR

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

| TABELA I - FATORES DE AVALIAÇÃO | | |
|--|---|---------------|
| Nº DO INDICADOR | OCORRÊNCIAS | PONTOS |
| Nº 01 | Não atendimento do telefone fornecido pela Contratada para os contatos e registro das ocorrências. | 0,5 |
| Nº 02 | Cobrança por ligações não efetuadas, em duplicidade ou por serviços não prestados (ocorrência por ligação tarifada na fatura). | 0,2 |
| Nº 03 | Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente. | 1,0 |
| Nº 04 | Cobrança de valores em desacordo com o Contrato (ocorrência por ligação tarifada na fatura). | 0,3 |
| Nº 05 | Atraso na ativação dos serviços, nas alterações de características técnicas e cadastrais ou nas alterações de endereço, para cada dia corrido de atraso | 0,5 |
| Nº 06 | Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela Contratante, para cada 24 horas de atraso. | 0,5 |
| Nº 07 | Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora, totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a Contratante. | 0,5 |

| | | |
|-------|---|-----|
| Nº 08 | Deixar de promover o reparo/restabelecimento dos serviços em caso de inoperância ou indisponibilidade dos acessos no prazo máximo de 04 (quatro) horas. | 1,0 |
| Nº 09 | Quebra do sigilo telefônico sem o devido processo legal. | 5,0 |

| TABELA II – FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO | | |
|---|---------------------------|--|
| FAIXA | FATOR DE QUALIDADE | (%) PAGAMENTO VALOR DO CONTRATO |
| 01 | 0,0 a 5,0 | 100% |
| 02 | 5,1 a 15,0 | 95% |
| 03 | Acima de 15,0 | 80% |

| TABELA III – AJUSTES NO PAGAMENTO | | | |
|--|------------------------|--|---|
| VALOR DA PARCELA MENSAL => | | | |
| MÊS DE COMPETÊNCIA => | | | |
| PONTUAÇÃO => | | | |
| SOMA DA PONTUAÇÃO NO MÊS | FAIXA DE AJUSTE | PERCENTUAL A SER PAGO DO CONTRATO (B) | VALOR A RECEBER PELA EMPRESA (A) X (B) |
| | [] 0,0 a 5,0 | [] 100% | |
| | [] 5,1 a 15,0 | [] 95% | |
| | [] acima de 15,0 | [] 80% | |
| VALOR A RECEBER => | | | |



Documento assinado eletronicamente por **Estefano Juan Nunes da Silva, Diretor(a) de Administração e Planejamento**, em 09/08/2022, às 16:00, conforme art. 6º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.ifpe.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0261774** e o código CRC **592004C4**.