



APENSO DO ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)  
(Avaliação da qualidade dos serviços)

Indicador	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar o nível de qualidade da prestação do serviço.
Meta a cumprir	Prazos especificados no edital.
Instrumento de medição	Ordem de serviço/e-mail.
Forma de acompanhamento	Fiscal
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência será verificada e valorada individualmente.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Os percentuais de descontos estão previstos abaixo
Sanções	1. Falha na configuração e/ou cadastramento inicial: de 0,1% a 5%, de acordo com o atraso verificado e a quantidade
	2. Falha no bloqueio/desbloqueio de linha: de 0,1% a 5%, de acordo com o atraso verificado e a quantidade
	3. Indisponibilidade do serviço de voz e/ou de dados, bem como, falha na cobertura de, no mínimo, 80% dos municípios do Estado de São Paulo, em Brasília e nas demais capitais estaduais brasileiras: de 1% a 10%, de acordo com o atraso verificado e a quantidade
	4. Indisponibilidade do sistema de gestão online e/ou treinamento: de 0,1% a 5%, de acordo com o atraso verificado e a quantidade
	5. Falha na entrega do(s) SIMCARD (chip) e/ou da(s) estação(ões) móvel(is) (smartphone): de 1% a 10%, de acordo com o atraso verificado e a quantidade
	6. Falha na prestação da assistência técnica: de 5% a 10%, de acordo com o atraso verificado e a quantidade
	7. Correção de fatura(s) sob contestação: de 5% a 10%, de acordo com o atraso verificado e a quantidade
	8. Outras falhas verificadas na prestação do serviço não discriminadas acima: de 0,1% a 10%, de acordo com o atraso verificado e a quantidade
Observações	

São Paulo, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_.

Fiscal / Gestor