| **Contrato 54/2022** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Empresa: RS Médica Ltda | | CNPJ:05.157.606/0001-59 | |
| Contato: licitacao01@rsmedica.com.br, | | Fiscais: Ricardo Kohler, fiscal técnico titular; e Everson W. Batista, fiscal técnico substituto. | |
| Processo: 23352.001703/2022-84 | | Vigência do contrato: 09/05/2022 - 09/05/2023 | |
| IMR - 05/2022 | | | |

| **Indicador** | **Critérios ( faixas de pontuação)** | **Pontos** | **Avaliação** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 -** DA APRESENTAÇÃO DOS SERVIÇOS | Sem ocorrências | 50 | 50 |
| 1 ocorrência | 45 |  |
| 2 ocorrências | 40 |  |
| 3 ocorrências | 35 |  |
| 4 ocorrências | 30 |  |
| 5 ocorrências ou mais | 25 |  |
| **2 -** TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE | Sem atrasos | 10 | 10 |
| 1 resposta com atraso | 8 |  |
| 2 respostas com atraso | 6 |  |
| 3 respostas com atraso | 4 |  |
| 4 respostas com atraso | 2 |  |
| 5 respostas com atraso ou mais | 0 |  |
| **3 -** FALTA DE ITENS PREVISTOS EM CONTRATO | Sem ocorrências | 20 | 20 |
| 1 ocorrência | 15 |  |
| 2 ocorrências | 10 |  |
| 3 ocorrências | 5 |  |
| 4 ocorrências ou mais | 0 |  |
| **4 -** QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS | satisfação acima de 80% na pesquisa | 20 | 20 |
| satisfação de 60% a 80% na pesquisa | 10 |  |
| satisfação abaixo de 60% | 0 |  |

| **Faixas de pontuação de**  **qualidade da ordem de serviço.** | **Pagamento devido** | **Fator de Ajuste de nível de serviço** |
| --- | --- | --- |
| De 80 a 100 pontos | 100% do valor previsto | 1,00 |
| De 70 a 79 pontos | 97% do valor previsto | 0,97 |
| De 60 a 69 pontos | 95% do valor previsto | 0,95 |
| De 50 a 59 pontos | 93% do valor previsto | 0,93 |
| De 40 a 49 pontos | 90% do valor previsto | 0,90 |
| Abaixo de 40 pontos | 90% do valor previsto mais multa | 0,90 + avaliar necessidade de aplicação de multa contratual |

| Pontuação total do serviço = Pontos do “indicador 1” + Pontos do “indicador 2” + Pontos do “indicador 3” + Pontos do “indicador 4” |
| --- |

| Pontuação total do serviço: | 100 |
| --- | --- |