

MODELO DE DESEMPENHO DA CONTRATADA

Indicador	Fórmula	Meta	Periodicidade da Avaliação
Tempo médio de atendimento	Soma dos tempos de resposta ÷ nº de chamados	100% dentro do prazo por prioridade	Mensal
Índice de retrabalho	Nº de serviços refeitos ÷ nº total de ordens executadas	Máximo 5%	Mensal
Índice de conformidade técnica	Nº de serviços aceitos sem ressalvas ÷ nº total de ordens	Mínimo 95%	Mensal
Atendimento emergencial	Nº de emergências atendidas dentro de 1h ÷ total de emergências	Mínimo 90%	Mensal

A contratada será avaliada mensalmente com base nesses indicadores, e poderá ser advertida, multada ou substituída nos termos do edital e do contrato, caso não atinja os padrões mínimos de qualidade definidos neste Termo de Referência.