

ANEXO IV – TABELA DE GLOSAS E PENALIDADES

ID	OCORRÊNCIA	GLOSA / SANÇÃO	EXEMPLO DE CÁLCULO
1	Não prestar os esclarecimentos solicitados pela fiscalização dentro do prazo máximo de 24 horas úteis.	Multa de 0,5% do valor mensal do contrato por dia útil de atraso, até o limite de 10 dias. Após esse limite, multa de 5% do valor total do contrato.	Se a contratada atrasar 3 dias úteis, aplica-se: $0,5\% \times 3 = 1,5\%$ sobre o valor da fatura mensal.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo). Fórmula: $IAP = (\text{Chamados atendidos no prazo} \div \text{Chamados totais}) \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> • $IAP \geq 90\%$: sem glosa. • $80\% \leq IAP < 90\%$: desconto de 10% da fatura mensal. • $70\% \leq IAP < 80\%$: desconto de 20% da fatura mensal. • $IAP < 70\%$: desconto de 30% da fatura mensal. 	Num mês com 100 chamados, se 82 foram atendidos no prazo, o $IAP = 82\%$. Penalidade: 10% de desconto na fatura mensal.
3	Não cumprimento dos prazos de atendimento definidos na Seção 4.30 do TR (ex.: falha crítica $\leq 4h$, falha não crítica $\leq 24h$).	Glosa proporcional: <ul style="list-style-type: none"> • Atraso em falha crítica: multa de 2% do valor da OS por hora adicional. • Atraso em falha não crítica: multa de 0,5% do valor da OS por hora adicional. 	Uma falha crítica deveria ser resolvida em até 4h, mas foi solucionada em 7h. Atraso: 3h. Penalidade: $2\% \times 3 = 6\%$ do valor da OS correspondente.
4	Interrupção não autorizada dos serviços por período superior a 12 horas consecutivas.	Multa de 5% do valor mensal por ocorrência, cumulável em caso de reincidência.	Se ocorrerem 2 interrupções >12h no mês, a penalidade será $2 \times 5\% = 10\%$ da fatura mensal.
5	Descumprimento de obrigações contratuais não previstas nesta tabela.	Advertência formal. Em caso de reincidência ou prejuízo comprovado: multa de 5% do valor total do contrato.	Ocorrência reincidente: aplicação de multa sobre o valor global do contrato.