## TABELA DE OCORRÊNCIAS E MEDIÇÃO - LOTE: 01 REGIÃO NORTE

| | |
|---|---|
| **Nome da Empresa:** | Empresa X |
| **Mês e Ano da Medição:** | Maio de 2026 |
| **Data do Fechamento** | 5/31/2026 |

| Dias do mês | Tipos de Ocorrência | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Ocorrência 1 - Postos Atendimento e Suporte TIC não cobertos (horas) | Ocorrência 2 - Posto de Supervisão, Supervisão de TIC e Assistente de Direção não cobertos (horas) | Ocorrência 3 - Pessoas Inadequadas - todos os postos (eventos) | Ocorrência 4 - Comportamentos Inadequados - todos os postos (eventos) | Ocorrência 5 - Não atendimento de solicitações (eventos) | Ocorrência 6 - Rotatividade (eventos) | Ocorrência 7 - Atendimento dos chamados de TIC fora do prazo. (eventos) |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | |
| 27 | | | | | | | |
| 28 | | | | | | | |
| 29 | | | | | | | |
| 30 | | | | | | | |
| 31 | | | | | | | |
| **TOTAL** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Tolerância (-)** | 410 | 76 | 0 | 9 | 0 | 0.9 | 10 |
| **Excesso (=)** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Peso (x)** | 0.6 | 0.6 | 0.6 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| **Fator de aceitação parcial (=)** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **FATOR DE ACEITAÇÃO** | 0 | | | | | | |

| Resultado | Percentual de avaliação dos serviços |
|---|---|
| Faixa 1 | 100% |

| Valor Total do contrato | Valor a ser pago com desconto |
|---|---|
| R$ 47,780.18 | R$ 47,780.18 |

| | Percentual de avaliação dos serviços | |
|---|---|---|
| FAIXA 1 | 0 | 100% |
| FAIXA 2 | 01 – 25 | 95% |
| FAIXA 3 | 26 – 50 | 85% |
| FAIXA 4 | 51 – 75 | 75% |
| FAIXA 5 | 76 – 100 | 50% |

**Orientações de preenchimento:**

Preencha a tabela de ocorrências de acordo com a unidade de medida de cada um dos tipos de ocorrências, ou seja, quando as cocorrências forem medidas em horas, coloque a quantidade de horas que os postos ficaram descocobertos em cada dia, quando as ocorrências forem por eventos, coloque a quantidade de eventos registrados em cada dia do mês. Os valores das demais céluLas são calculados automaticamente.

**Calculo automático:** todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL por tipo de infração correspondendo a cada uma das 7 (sete) colunas.
Do valor totalizado de cada coluna será deduzido o respectivo valor da TOLERÂNCIA admitida (por coluna), obtendo-se o EXCESSO DE OCORRÊNCIA. Cada valor de excesso de ocorrências será multiplicado pelo PESO indicado em cada coluna, obtendo-se o FATOR DE ACEITAÇÃO PARCIAL por tipo de ocorrência.
Ao final, será somada toda a linha com os números corrigidos, obtendo-se um número final chamado de FATOR DE ACEITAÇÃO.
Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero);
Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da Contratada registrar suas razões.

| Unidade | Postos de Supervisão | Postos de Assistentes de Supervisão | Postos de Atendimento ao Público | Suporte Técnico e Service Desk | Supervisão Técnica de TIC |
|---|---|---|---|---|---|
| **Casa Verde** | 1 | 1 | 10 | 1 | 1 |
| **Freguesia do Ó/Brasilândia** | 1 | 2 | 15 | 1 | |
| **Jaçanã/Tremembé** | 1 | 2 | 19 | 1 | |
| **Santana/Tucuruvi** | 1 | 2 | 15 | 1 | |
| **Vila Maria/Vila Guilherme** | 1 | 1 | 12 | 1 | |
| **TOTAL POSTOS** | **5** | **8** | **71** | **5** | **1** |
| **TOTAL GERAL** | **90** | | | | |
| **POSTOS SUPERVISÃO** | **14** | | | | |
| **POSTOS OPERACIONAIS** | **76** | | | | |
| **HORAS MENSAIS POR POSTO** | **270** | | | | |

* O total de horas por posto, considera as 9h horas de cobertura diária, multiplicado por 30 dias que equivalem à 270 horas por posto de trabalho, por mês.
Para chegar ao percentual de tolerância, multiplicou-se as horas mensais pelo total de postos do lote e depois extrai-se o percentual de tolerância que varia de acordo com o indicador a ser avaliado, conforme anotações nas própria celulas correspondentes à cada tolerância.

* Para os postos de supervisão, assistente de supervisão e supervisão de TIC os eventos de postos descobertos, devem ser contabilizados a partir de 2 dias consecutivos, sem a devida cobertura.

