**ANEXO DO IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

A verificação da adequada prestação dos serviços será realizada com base nos indicadores de nível de serviço: “*Índice de cumprimento de manutenção preventiva*”, “*Índice de cumprimento de manutenção corretiva programada*” e *“Índice de cumprimento de prazo do 1º atendimento”,* definidos neste anexo.

1. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, o que poderá ser aceito pela Administração, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.
2. A CONTRATADA deverá executar os serviços nos prazos informados nas Ordens de Serviços emitidas para execução de serviços preventivos e corretivos programados.
3. Os serviços urgentes ou emergenciais deverão ser executados pela CONTRATADA respeitando o tempo máximo para o início do atendimento.
4. A CONTRATADA deverá utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço com qualidade e quantidade exigidas pelo Termo de Referência.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 1** | |
| **Índice de cumprimento de manutenção preventiva** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir que as atividades do plano de manutenção preventiva sejam executadas conforme ciclo previsto. |
| Meta a cumprir | Executar acima de 96% das atividades previstas para o mês de apuração. |
| Instrumento de Medição | Ordem de serviço de manutenção preventiva fechada com o aceite do fiscal/cliente. Cada equipamento deverá ter uma ordem de serviço mensal, ou seja, individual com todas as atividades previstas para o período listadas. |
| Forma de acompanhamento | Apuração da quantidade total de atividades previstas (plano de manutenção preventiva) x realizadas (aceitas nas Ordens de Serviço) no mês. |
| Mecanismo de Cálculo | ICMPV = Qtde atividades preventivas realizadas/Qtde atividades preventivas previstas |
| Início de Vigência | Data da ordem de início de serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | 96% < ICMPV ≤ 100% : 100% do valor dos custos fixos faturado no mês; 93% < ICMPV ≤ 96% : 97% do valor dos custos fixos faturado no mês; 90% < ICMPV ≤ 93% : 94% do valor dos custos fixos faturado no mês; ICMPV ≤ 90% : 90% do valor dos custos fixos faturado no mês. |
| Sanções adicionais | Acima de 03 ocorrências, consecutivas ou não, para resultados do ICMPV ≤ 90% poderá dar causa rescisão contratual e aplicação de outras sanções contratuais. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 2** | |
| **Índice de cumprimento de manutenção corretiva** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir que as atividades de manutenção corretiva (programadas e não programadas) sejam executadas. |
| Meta a cumprir | Executar acima de 96% das atividades solicitadas para o mês de apuração. |
| Instrumento de Medição | Ordem de serviço de manutenção corretiva fechada com o aceite do fiscal/cliente. Cada intervenção corretiva deverá ter uma ordem de serviço, com a programação autorizada para o período e a identificação do equipamento. |
| Forma de acompanhamento | Apuração da quantidade total de atividades (corretivas solicitadas) x realizadas (aceitas nas Ordens de Serviço) no mês. |
| Mecanismo de Cálculo | ICMC = Qtde atividades corretivas realizadas/Qtde atividades corretivas solicitadas |
| Início de Vigência | Data da ordem de início de serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | 96% < ICMC ≤ 100% : 100% do valor dos custos fixos faturado no mês; 93% < ICMC ≤ 96% : 97% do valor dos custos fixos faturado no mês; 90% < ICMC ≤ 93% : 94% do valor dos custos fixos faturado no mês; ICMC ≤ 90% : 90% do valor dos custos fixos faturado no mês. |
| Sanções adicionais | Acima de 03 ocorrências, consecutivas ou não, para resultados do ICMC ≤ 90% poderá dar causa rescisão contratual e aplicação de outras sanções contratuais. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 3** | |
| **Índice de cumprimento de prazo do 1º atendimento** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Garantir que os chamados para manutenção corretiva sejam atendidos dentro do prazo máximo para cada nível de prioridade. |
| Meta a cumprir | Prestar o 1º atendimento dentro do prazo máximo estipulado para 85% dos chamados para o mês de apuração. |
| Instrumento de Medição | Registro na Ordem de serviço de manutenção corretiva do horário de chegada do técnico na unidade onde o(s) equipamento(s) estão instalados. Cada intervenção corretiva deverá ter uma ordem de serviço, com a data e hora do chamado e a identificação do equipamento. |
| Forma de acompanhamento | Apuração da quantidade total de atividades (corretivas solicitadas) x Qtde. de 1º atendimento no prazo (horários registrados nas Ordens de Serviço) no mês. |
| Mecanismo de Cálculo | ICPA = Qtde 1º atendimento no prazo/Qtde atividades corretivas solicitadas (resultado sem casa decimal, arredondamento: se o algarismo da primeira casa decimal for maior ou igual a 5 – para cima) |
| Início de Vigência | Data da ordem de início de serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | 85% ≤ ICPA : 100% do valor dos custos fixos faturado no mês; 80% ≤ ICPA < 85% : 97% do valor dos custos fixos faturado no mês; 75% ≤ ICPA < 80%: 94% do valor dos custos fixos faturado no mês; ICPA < 75% : 90% do valor dos custos fixos faturado no mês. |
| Sanções adicionais | Acima de 03 ocorrências, consecutivas ou não, para resultados do ICPA < 75% poderá dar causa rescisão contratual e aplicação de outras sanções contratuais. |